

# 中高层 ISO 9001 : 2015 质量管理体系管理培训 (12H)

## 【课程背景】

2008 年 ISO 9001 标准作了一次较小的更新，2015 年 SC2 工作组在做了广泛的研究和准备的基础上进入了对该标准进行大修订的环节。

标准将修订的内容包括（不仅限于）：

- ? 为未来十年或更长时间，提供一个稳定的系列核心要求；
- ? 保留大类，并能在任何类型、规模及行业的组织中运行；
- ? 依然将关注有效地过程管理，以便实现预期的输出；
- ? 将考虑自 2000 年质量管理体系发生重大修订后，在实践和技术方面的变化；
- ? 反映组织在运行过程中日益加剧的复杂性、动态的环境变化和增长的需求；
- ? 通过应用 ISO 导则中的附件 SL，增强其同其他 ISO 管理体系标准的兼容性和符合性；
- ? 推进其在组织内实施第一方，第二方和第三方的合格评定活动；
- ? 利用简单化的语言和描述形式，以便加深理解并统一对各项要求的阐述。

## 【课程特色】

清晰易懂：课程中穿插行业案例辅助讲解，确保课程内容清晰明了；

实战训练：在课程的每一阶段均设有案例研究时间，供学员发挥，确保学员能够融会贯通；

逻辑思维：课程注重逻辑性，层层渐进；

教学互动：学员均可提出其企业面临的实际问题，讲师将在课堂上进行现场剖析研究，确保技术真正实用易行

## 【课程大纲】

一、ISO9001：2015 理论基础

1、质量管理体系标准的产生与发展

◆质量管理的发展与由来

◆质量管理体系标准的产生

- ◆质量管理体系标准的发展
- ◆标准产生和发展的历史背景
- ◆实施 ISO9000 族标准的意义
- ◆组织申请认证的初始动机
- ◆建立科学质量体系的要求
- ◆推行体系成功的要项

## 二、质量管理七大原则

- 1、顾客导向
- 2、领导作用（领导力）
- 3、全员参与
- 4、过程方法
- 5、持续改进
- 6、事实决策
- 7、关系管理

## 三、过程方法和 PDCA

- 1、何谓过程和过程方法
- 2、如何定义过程
- 3、如何建立过程的标准、流程
- 4、COP，MOP，SOP 的区别与联系
- 5、如何确定过程的指标
- 6、过程风险的分析
- 7、PDCA 简介
- 8、PDCA 在过程方法中的应用
- 9、体系框架和体系之间的关系图

## 四、理解组织及其环境

- 1、什么是组织的环境
- 2、内部环境和外部环境
- 3、环境的重要性：适者生存
- 4、组织环境分析与战略制定
- 5、利益相关方及其需求和期望的例子
- 6、各项社会责任及其主要利益相关者表
- 7、顾客、市场和社会责任

## 五、领导的作用与承诺

- 1、领导是体系成败的根源
  - 2、中高层领导的重要职能：领航与引导
  - 3、中高层领导的作用--领导者与管理者的特点
  - 4、卓越领导（领导力）的五个习惯行为
- 以身作则

共启愿景

挑战现状

使众人行

激励人心

- 5、企业文化的作用—是组织的空气指数
- 6、领导要回答的问题(领导决定什么)

7、贵州茅台酒股份有限公司（实例）

8、质量方针示例（有问题吗???)

9、质量目标 SMART 原则

10、按过程建立指标

11、职责的分配是成功的关键

六、风险识别与控制

1、常用风险分析工具-SWOT

2、例：美国某家电公司的 SWOT 矩阵

3、现场实战演练

4、战略、方针和风险

5、有效的风险管理

6、风险与机遇识别时机

7、风险的评价准则

8、风险评价的实例分析

七、质量管理体系与制造企业运营的关系

1、体系是精益生产的前提和基础

2、市场环境恶化，成本降低势在必行

3、精益思想的五项原则与质量体系的关系

4、价值流动：精确排产，拉动生产

5、价值流（模型）图（VSM）分析

6、认识和削减现场的八大浪费

7、6H 排查和 6I 改善

8、6S 的持续开展

9、BMK（标杆管理）

10、OPL

11、目视化管理与标准化作业

12、防错法

13、快速换型 SMED

14、混流生产、均衡生产

15、QC 小组活动：5WHY 法

16、A3 法

17、自働化与工作改善

18、中国企业推行精益的成功案例

19、基于管理流程优化、改进的方法

福特北美汽车公司付款流程重组

案例：净水配送流程优化

20、六西格玛的 DMAIC

八、质量管理体系落地

1、中高层在体系运行中容易发生的问题

2、不做两张皮

3、将标准要求融入企业的日常业务

4、质量管理体系的三级监控

5、分层审核

6、质量管理体系持续改进的关键和抓手

7、管理评审的有效实施

8、PDCA