

# 《ISO 9001 : 2015 质量管理体系要求》

主讲：李启春

## 【课程背景】：

采用质量管理体系是组织的一项战略性决策，能够帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

组织根据本标准实施质量管理体系将获得如下益处：

- a) 稳定地提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；
- b) 促成增强顾客满意的机会；
- c) 应对与其运行环境和目标相关的风险和机遇；
- d) 证实符合规定的质量管理体系要求的能力。

在日益复杂的动态环境中持续满足要求，并针对未来需求和期望采取适当行动，这无疑组织面临的一项挑战。为了实现这一目标，组织可能会采取除了纠正和持续改进外其他必要的各种形式的改进，比如变革突变、创新和重组。

## 【课程说明】：

**针对问题 1：新标准与老标准的核心区别是什么？**

- 老师将用列表的形式与学员逐一解读。

**针对问题 2：新标准改变的目的及原因是什么？**

- 老师将依据国际标准化组织的权威思想进行全面分析。

**针对问题 3：新标准条款如何解读？**

- 根据新标准条款老师将结合老标准的内容进行全面解析。

**针对问题 4：新旧体系如何有效结合？**

- 老师将结合实操案例和学员从体系文件的各个层级进行分享。

## 【课程收益】：

全体管理人员了解并掌握标准的基本要求

全体管理掌握新旧标准的核心思想区别

全体管理掌握新旧标准的体系文件的差异

全体管理掌握新标准推行的重点难点

**【适用对象】：**企业总经理、副总经理、各部门经理、[主管](#)、体系人员。

**【课程时间】：**2天/12H

**【课程大纲】：**

**第一讲 ISO 基础知识部分**

- 1、ISO9000 的历史起源与发展
- 2、质量管理的发展
- 3、七项管理原则
- 4、P D C A 模式
- 5、质量管理体系模块分类
- 6、ISO9000 主要术语

**第二讲 组织环境（4）、领导作用（5）**

- 4、组织环境
  - 4.1 理解组织及其环境
  - 4.2 理解相关方的需求和期望
  - 4.3 确定质量管理体系的范围
  - 4.4 质量管理体系及其过程
- 5、领导作用
  - 5.1 领导作用和承诺
  - 5.2 方针
  - 5.3 组织的角色、职责和权限
    - 5.3.1 组织的角色、职责和权限 – 补充
    - 5.3.2 产品要求和纠正措施的职责和权限

**第三讲、质量管理体系策划（6）、支持（7）**

- 6、策划
  - 6.1 应对风险和机遇的措施
  - 6.2 质量目标及其实现的策划
  - 6.3 变更的策划
- 7、支持

- 7.1 资源
- 7.2 能力
- 7.3 意识
  - 7.3.1 意识 – 补充
  - 7.3.2 员工激励和授权
- 7.4 沟通
- 7.5 文件化信息

### 第四讲、运行（8）

- 8、运行
  - 8.1 运行策划和控制
  - 8.2 产品和服务要求
  - 8.3 产品和服务的设计和开发
  - 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制
  - 8.5 生产和服务提供
  - 8.6 产品和服务的放行
  - 8.7 不符合输出的控制

### 第五讲、监视、测量、分析和评价（9）、持续改进（10）

- 9、监视、测量、分析和评价
  - 9.1 监视、测量、分析和评价
  - 9.2 内部审核
  - 9.3 管理评审
- 10、持续改进
  - 10.1 总则
  - 10.2 不合格和纠正措施
  - 10.3 持续改进

### 注意事项：

- 1、本课程大纲可依大多数参训学员实际要求而调整，必突出本课程重点、难点，以

实现公司增值、增效为目的；老师在授课当中，实际讲授内容会高于大纲和教材，要求每个学员认真听课和做笔记。

2、授课讲师和听课人员，在授课时间内，请将手机调到振动状态或关闭，课堂上严禁接听电话；

3、授课当中的休息安排：上午一次，下午二次，每次十分钟；

4、授课当中要求所有学员不要来回走动，有事或需要接听电话，请悄悄离开座位到外边办理或接听；课堂纪律要求每个学员不迟到，不早退，有问题先举手提问或打招呼；

5、以上各条请各位学员认真执行，感谢大家配合和支持！