
ISO9004:2018 质量管理-组织质量-对实现持续成功的指南培训

【课程名称】 ISO9004:2018 培训(5天)

【课程对象】 总经理、各部门中高层管理者、各部门工程师均可。

【培训时间】 共5天

【上课地点】 企业培训室

【学员收益】

1. 了解 WQC 世界级质量革命
2. 理解 ISO9004 : 2018 新版标准模式
3. 掌握组织持续成功的思路
4. 能够把控组织环境管理
5. 能够正确定位组织使命愿景价值观
6. 能够把控公司战略政策
7. 掌握有效应用资源的策略
8. 掌握组织绩效的管理就去
9. 能够建立企业的改进创新系统
10. 掌握 ISO9004:2018 标准各章节要求

【课程介绍】

蓝色巨人差点倒下，最重要的原因是远离了客户。现代的社会客户要求的不再只是产品，也不再只是服务，而是在关系交往中综合的满意程度。如何满足客户的要求？如何差异化的满足客户的要求？怎么才算客户满意？ISO9004 是少数全方位的实现客户满意的管理系统，ISO9004 从企业持续成功、组织环境、组织特性、领导作用、过程管理、资源管理、组织绩效、改进、学习和创新各方面让企业持续改善，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何系统的解决问题，首先要有一批执行力很强的推动力量，这些力量单纯从外部获得会有文化冲突的问题。培训和拥有一批全方面熟悉质量管理体系的内部团队是世界五百强坚持的做法，也是企业运营的首要条件。ISO9004 给企业形成持续培训和管理人才的机制，给企业造就一批经验丰富的审核员队伍，让企业的发展拥有强有力的后盾，达到永续经营。

[课程大纲]

- 1 现代企业趋势
 - 1.1 痛心的代价
 - 1.2 变革
 - 1.3 世界趋势、中国趋势、企业趋势
 - 1.4WQ 世界级质量
- 2 质量管理的概念
 - 2.1 质量新定义
 - 2.2 相关方
 - 2.3PQCDEHMS2
- 3 质量管理模式
 - 3.1 质量管理模式 QMS
- 4 组织的质量和持续的成功
 - 4.1 组织的质量
 - 4.2 管理组织的持续成功
- 5 组织环境
 - 5.1 总则
 - 5.2 利益相关方
 - 5.3 外部和内部问题
- 6 组织特性
 - 6.1 总则
 - 6.2 使命、愿景、价值观和文化
- 7 领导作用
 - 7.1 总则
 - 7.2 方针与策略
 - 7.3 目标
 - 7.4 交流
- 8 过程管理
 - 8.1 总则
 - 8.2 过程的确定
 - 8.3 过程责任和权力
 - 8.4 管理过程
- 9 资源管理
 - 9.1 总则
 - 9.2 人员
 - 9.2.1 总则
 - 9.2.2 人员参与
 - 9.2.3 人员授权和激励
 - 9.2.4 人员能力
 - 9.3 组织知识
 - 9.4 技术
 - 9.5 基础设施和工作环境
 - 9.5.1 总则
 - 9.5.2 基础设施
 - 9.5.3 工作环境
 - 9.6 外部提供的资源

9.7 自然资源

10 组织绩效的分析与评价

10.1 总则

10.2 绩效指标

10.3 绩效分析

10.4 绩效评估

10.5 内部审核

10.6 自我评估

10.7 评审

11 改进、学习和创新

11.1 总则

11.2 改进

11.3 学习

11.4 创新

11.4.1 总则

11.4.2 应用

11.4.3 时机和风险

12 自我评估工具