

# 《大话质量管理体系四步玩转ISO9001标准》

版权品牌课程说明书

主讲：刘洋 时间：2-3天

## 【课程简介】

本课程根据客户的需求进行定制化设计，以ISO9001标准为框架，结合企业贯标最佳实践，选择客户关注的重点领域进行讲授，具体模块包括①初识标准；②认识质量；③条款解读；④文件策划；共四个核心部分进行深入讲解，确保参加学习的人员能够深入理解、获得认知、改变行为，进而影响结果，确保获得学习效果，提升公司贯标成功率。

## 【课目标程】

- 熟悉 ISO9001 基本概念，及框架结构
  - 掌握 ISO9001 条款与结构及质量管理基本概念，并有正确的质量观及体系思维
  - 理解 ISO9001 条款及内审知识，能够在公司进行有效内审工作
  - 通过 ISO9001 条款应用，支持公司绩效改善与战略发展目标实现
- 参与学员：企业内审员，质量相关负责人员，对质量管理体系感兴趣的人员

## 【课程大纲】

### 课程导入

#### 初识标准：了解标准作用及演变（2H）

- 标准作用
  - 1.1.1 什么是标准
  - 1.1.2 标准化对企业的作用
  - 1.1.3 标准化对国家的作用
- 标准演变
  - 1.2.1 ISO 起源
  - 1.2.2 ISO 介绍
  - 1.2.3 ISO9001 发展演变
- 标准核心
  - 1.3.1 PDCA
  - 1.3.2 过程方法
  - 1.3.3 风险与机遇思维
- 质量原则
  - 4.1.1 了解七项原则
- 案例：XXXXXX
- 案例：XXXX
- 工具：SOWT
- 练习：XXXX

大话质量管理体系

四步玩转 ISO9001 标准课程说明书

□ 行动计划：XXXXX

## **认识质量：树立正确质量观（1H）**

□ 质量作用

2.1.1 质量对人们生活的重要性

2.1.2 质量对企业的重要性

2.1.3 质量对国家重要性

□ 什么是质量

□ 质量管理

2.2.1 质量发展

2.2.2 质量问题怎么来的

□ 质量模型

2.3.1 朱兰三部曲

2.3.2 质量大师的质量观点及代表作

□ 质量工具

2.4.1 掌握质量工具重要性

2.4.2 常见质量工具举例

□ 案例：XXXXX

□ 行动计划：XXXXX

## **条款解读：通俗解读灵活应用（11H）**

### **第四章：理解组织及其背景环境**

3.1.1 管理大师介绍

3.1.2 波士顿矩阵

3.1.3 波特五力模型

3.1.4PEST 模型

3.2 企业战略发展如何指定

□ 案例：XXXXX

□ 理解相关方的需求和期望组织应确定

□ 案例：XXXXX

3.2.1 相关方管理流程

□ 案例：相关方需求表格

□ 练习：XXXXX

□ 确定质量管理体系的范围

3.3.1 确定范围两种路径

### **第五章：领导作用与承诺**

□ 领导那些事

□ 领导力的产生与构建

□ 以客户关注为焦点

□ 工具：卡诺模型

□ 方针

3.4.1 方针作用

3.4.2 方针与目标关系

3.4.3 编写方针注意事项

3.4.4 常见的方针误区案例

□ 练习：XXXXX

- 组织的作用职责和权限
- 案例：XXXXX
- 3.5.1 岗位职责的意义
- 3.5.2 两种确定岗位职责的方法
- 案例：XXXXX

## **第六章：风险和机遇对应对**

- 风险三要素
- 案例：XXXXX
- 3.6.1 风险特征及处置措施
- 3.6.2 风险管理步骤
- 练习：XXXXX
- 质量目标及其实施的策划
- 3.7.1 公司目标如何分解
- 3.7.2 方针与目标之间关系
- 3.7.3 SMART 原则
- 3.7.4 目标管理流程
- 案例：XXXXX
- 练习：XXXXX
- 变更的策划
- 案例：蝴蝶效应

### **2.变更特性**

- 变更源
- 变更管理流程
- 案例：变更导致的损失

## **第七章：支持**

- 资源
- 3.8.1 资源的作用
- 3.8.2 内部资源有那些
- 3.8.3 外部资源有那些
- 人员
- 3.9.1 人员如何配置
- 基础设施
- 3.10.1 设备管理三个阶段
- 运行环境
- 3.11.1 环境三大影响
- 3.11.2 内外部如何看运行环境
- 3.11.3 改善环境措施
- 监视和测量资源
- 3.12.1 监视和测量区别
- 3.12.2 了解测量系统
- 组织的知识
- 3.13.1 知识管理步骤
- 案例：XXXXX
- 练习：XXXXX

- 能力
  - 3.14.1 人力资源定义
  - 3.14.2 人力资源 6 大模块
- 意识
  - 3.15.1 意识的特点
  - 3.15.2 意识点作用
- 沟通
  - 3.16.1 沟通重要性
  - 3.16.2 企业三大成本
  - 3.16.3 信息传递步骤
  - 3.16.4 沟通四大特点
  - 3.16.5 沟通三大技巧
- 案例：XXXXX
- 成文信息
  - 3.17.1 文件管理要素

## 第八章：运行

- 运行策划和控制
  - 3.18.1 部门管理 9 大步骤
- 产品和服务要求
  - 3.19.1 服务需求确定
  - 3.19.2 服务要求管理步骤
- 案例：XXXXX
- 练习：XXXXX
- 产品和服务设计开发
- 研发质量管理如何开展
  - 3.20.1 什么是设计开发
  - 3.20.2 设计开发管理重要性
  - 3.20.3 设计开发流程
  - 3.20.4 设计开发设计工具
- 外部供方的产品和服务控制
  - 3.21.1 供应商管理误区
  - 3.21.2 供应商管理历程
  - 3.21.3 供应商管理原则
  - 3.21.4 供应商如何分类
  - 3.21.5 供应商管理步骤及实施
- 讨论：自己公司供应商如何管理
- 案例：XXXXX
- 生产和服务提供
  - 3.22.5 生产流程
- 标识和可追溯
  - 3.23.1 标识的作用
  - 3.23.2 哪些环节需要做标识
- 客户和外部供方财产
  - 3.24.1 哪些是客户财产

3.24.2 为什么要管理客户财产

3.24.3 客户财产管理步骤

- 防护
- 案例：XXXXX
- 交付后的活动
- 讨论：为什么考虑交付后的活动
- 更改控制
- 产品和服务放行
- 3.25.1 放行的注意事项
- 不合格品控制
- 3.26.1 不合格品定义
- 3.26.2 不合格处理 4 种手段
- 3.26.3 不合格品处理流程
- 讨论：你公司不合格品如何流程怎样
- 练习：某不合格发生你改如何处置

## 第九章：监视 测量分析和评价

- 顾客满意度
- 3.27.1 顾客满意度常见模型
- 3.27.2 顾客满意度分值误区
- 案例：XXXXX
- 讨论：你公司客户满意度如何实施的
- 3.28.1 数据分析与评价
- 3.28.2 数据分析作用
- 3.28.3 数据分析流程
- 案例：XXXXX
- 内部审核
- 管理评审
- 3.29.1 高效会议如何开

## 第十章：改进

- 3.30.1 为什么要做改进
- 3.30.2 改进来源
- 3.30.3 改进失败的原因
- 案例：XXXXX
- 不符合与纠正措施
- 3.31.1 纠正措施原则
- 3.31.2 定义
- 3.31.3 纠正措施流程
- 案例：XXXXX
- 行动计划：XXXXX

## 文件策划：有效识别精准落地（4H）

- 体系文件
- 4.1.1 文件构成
- 4.1.2 一二三四级文件含义
- 案例：XXXXX

- 4.1.3 各级文件直接逻辑关系
- 文件编写注意事项
  - 4.2.1 文件八法要求
  - 4.2.2 文件编写三种顺序
  - 4.2.3 一二三四级文件如何策划
- 案例：XXXXX
- 各部门文件有效策划
  - 4.3.1 公司文件编写 4 大误区
  - 4.3.2 标准不理解（随意裁剪 定义不清）
  - 4.3.3 形式主义（文件如圣旨 花瓶摆设）
  - 4.3.4 无法执行（闭门造车 内容混乱）
  - 4.3.5 缺乏执行（填写不规范 大量空白）
- 行动计划：XXXXX