

质量管理体系培训

【课程时间】：

1-2 天（每天 6 H）

【课程对象】：

适用于生产和品质管理人员、中层管理及骨干等

【课程背景】：

近年来大批通过 ISO9000 国际标准质量管理体系认证的单位赢得了市场，在同行竞争中遥遥领先。要想通过 ISO9000 国际标准质量管理体系认证的一个先决条件，是企业必须具有一定数量的该体系的内部审核员。

内部质量审核员的升级是企业成功推行 ISO9001 质量管理体系改版的关键之一。本公司推出本课程，使学员能融会贯通 ISO9001-2015 标准及掌握企业内部审核的流程及技巧，为企业推动 ISO9001-2015 体系改版升级提供最佳动力。

【课程内容】：

壹、 ISO 及 ISO9000 系列标准简介

1、 ISO 的概念

2、 ISO9000 的概念

3、 ISO9000 的核心思想

视频：海尔质量事件

二、 有关质量术语及基础知识

——质量管理及质量体系认识

——ISO 简介

——ISO9001 质量管理体系概述

——ISO19001 术语和定义

——ISO9001-2015 标准条款讲解

——质量管理核心与质量管理原则

——质量管理七原则

案例：质量原则的启发

三、质量管理概念

1.何谓品质？

2.“品质”的错误观念

3.全面品质管理(TQM)

4. TQM 的特点和关键

5. TQM 的定义：“三全”原则的 TQM、以人为本的管理、突出改进的动态性管理、综合性的管理

6 . TQM 的思想基础和方法依据：“4 一切”出发点

四、质量管理的任务和内容

1 . 质量管理的目标和任务：

● 4 大品质：人的品质、事的品质、物的品质、环境的品质

● 品质源于源头：不产生不良品、不制造不良品、不流出不良品

2 . 质量管理的过程和内容：全过程管理；

● 设计试制质量管理

● 生产制造质量管理

● 辅助生产质量管理

● 产品使用质量管理

● 维修过程质量管理

● 人员工作品质与改善

3 . TQM 与 ISO9001 分析

五、质量检验策划——进料、制程、成品检验

1.质量检验的基本类型与方式

2.产品质量检验的依据

3.质量检验的标准与计量技术

4.产品质量检验技术

5.常用量具使用与维护

六、ISO9001：2015 标准条款讲解：

1、范围

2、引用标准

3、术语和定义

4、组织的环境

5、领导

6、策划

7、支持

8、运行

9、绩效评估

10、改进

案例：结合条款理解审核要点

七、ISO19011-2011 内部审核程序

1、质量体系审核

2、审核准备

3、查检表及编写技巧

4、年度审核计划编写练习

5、审核技巧

6、不符合事项及审核报告

7、审核案例练习

案例：审核经验与技巧