

ISO9001 质量管理体系培训

【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具有如下潜在益处：

- a 稳定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。

在实现其预期结果的过程中，系统地理解和管理相互关联的过程有助于提高组织的有效性和效率。此种方法使组织能够对体系中相互关联和相互依赖的过程进行有效控制，以增强组织整体绩效。过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向，对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，从而实现预期结果。

张老师根据 19 年制造业管理经验及精益管理咨询、培训经验以及对中国制造企业的现状研究，专为制造企业精心打造的经典课程。

【课程收益】

- 掌握质量管理体系相关知识
- 掌握质量管理体系方法要点
- 熟悉 ISO9001 : 2015 标准框架理解
- 掌握如何做内审
- 深入质量管理体系常见问题分析与解决
- 如何规范编写及应用实战型四级文件
 - 深入了解优秀企业在质量管理体系方面的探索与实践；

【课程方式】

课程讲授 60%，案例分析及互动研讨 40%

【课程对象】

企业各部门体系管理员

【课程特色】

源于实战：以客户需求驱动的咨询引导型培训；

逻辑性强：理论、实践、研究成果高度结合，用通俗易懂的语言使各类学员听懂并掌握；

深入浅出：现场教学既幽默风趣又富有哲理，结合研究成果和实践经验进行现身说法；

价值度高：课程内容经过市场实战打磨，使学员由外行变成内行的知识利器；

方法论新：专业知识+刻意练习+问题改善；

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程大纲】

第一讲：质量管理体系相关知识

- 1、质量的概念
- 2、质量的概念——三种要求
- 3、质量管理的概念
- 4、质量管理体系标准从何而来？
- 5、七大（八大）质量管理原则
- 6、生产现场质量管理原则
- 7、ISO 标准的演变
- 8、ISO9001：2015 的一二三四五六七

9、ISO9001 精神

互动：有什么感想及困惑？

第二讲：ISO9001：2015 标准框架理解

一、新版 ISO9001：2015 标准的变化总结

二、具体框架内容剖析理解

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 组织的背景

4.1 理解组织及其背景

4.2 理解相关方的需求和期望

4.3 质量管理体系范围的确定

4.4 质量管理体系

互动：练习

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.2 质量方针

5.3 组织的作用、职责和权限

互动：练习

6 策划

6.1 风险和机遇的应对措施

6.2 质量目标及其实施的策划

6.3 变更的策划

[互动：练习](#)

7 支持

7.1 资源

7.2 能力

7.3 意识

7.4 沟通

7.5 形成文件的信息

[互动：练习](#)

8 运行

8.1 运行策划和控制

8.2 产品和服务的要求

8.3 产品和服务的设计与开发

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 不合格输出的控制

[互动：练习](#)

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.2 内部审核

9.3 管理评审

[互动：练习](#)

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

互动：练习

实战：我们公司存在哪些典型问题？如何改善？

第三讲：ISO9001:2015 内审员培训

- 1、国际标准内容复习
- 2、审核的一般顺序及概念
- 3、内审计划和检查表的编写
- 4、首次会议与注意事项
- 5、现场审核基本技巧
- 6、不符合报告与末次会议
- 7、内审报告编写与验证
- 8、ISO 不符合项案例
- 9、参考资料与练习题

案例：内审案例及相关表单

互动：我们公司存在哪些典型问题？如何改善？

第四讲：ISO9001:2015 质量管理体系常见问题分析与解决

- 1、准备不足（关键 5 条）
- 2、体系建设问题（关键 5 条）
- 3、体系实施问题（关键 5 条）

- 4、体系认证问题（关键 5 条）
- 5、体系维护、改进问题（关键 5 条）
- 6、总结：建立和实施质量管理体系的流程

互动：学员根据公司实际情况，提出困惑问题；

第五讲：如何规范编写及应用实战型四级文件

- 1、质量管理手册
- 2、程序文件
- 3、SOP 作业标准
- 4、相关表单

实战：我们现有文件哪些地方不合理，进行修订完善？

课程收尾

1. 学员回顾
2. 答疑解惑
3. 合影道别