

ISO9004 质量管理体系业绩改进指南课程

目录

前言

引言

1 范围

2 规范性引用文献

3 术语和定义

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 改进、学习和创新 改进、学习和创新 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 和风险