



SGS管理学院 培训手册

ISO 9001培训及整体解决方案

以专业服务推动经济、环境和社会的和谐共赢，这就是SGS的永续成长之道

SGS



SGS管理学院

SGS管理学院（原SGS持续发展及培训服务中心）隶属于SGS集团，是中国第一家获得批准且业务范围最全面的外资认证及培训机构。目前，SGS管理学院在国内拥有10,000家长期合作的培训客户，其中包括超过50%的世界500强企业与中国500强企业，经过多年的发展，SGS管理学院从最初单一的认证培训课程提供者，逐渐发展成为一个多元化的培训与提供全面解决方案的专业服务机构。

SGS管理学院提供的多元化培训与全面解决方案主要有七大类：

- 标准体系类
- 可持续发展类
- 生产与品质管理类
- 供应链管理类
- 个人职业资格类
- 人力资源管理类
- 职业技能提升类

这七大类中包含近300门课程，所有课程均可结合客户实际情况提供定制化服务，并根据客户需求提供全面解决方案。

经过多年的人才积淀与市场考验，SGS管理学院构建了一支非常专业的国际化讲师队伍。SGS管理学院对讲师进行层层选拔与考核，要求讲师不仅拥有扎实

的理论基础，而且拥有至少十年以上的行业实践经验。

SGS管理学院在中国设立了50多个分支机构与办事处，并配备了专业的服务人员和配套的培训设施。同时，SGS管理学院还建立了完善的课前需求调研、课中效果跟踪、课后反馈收集的课程管理制度。

为进一步方便客户，全面提升服务水平，促进同行业的相互沟通与学习，SGS管理学院还提供研讨会、沙龙、论坛、网络研讨会、读者会、经理人俱乐部等多种形式的增值服务。

依托于SGS集团130多年的丰富经验，SGS管理学院以其出类拔萃的讲师团队、高效专业的服务队伍和科学合理的课程管理，赢得了客户的广泛认同与赞誉。

SGS管理学院取得的资质及荣誉

- 2010年度最受企业欢迎的培训机构
- IRCA认可的培训资质
- IECQ认可的培训机构
- GRI全球报告倡议组织认可的培训机构
- AEE(Association of Energy Engineers) 美国能源工程师协会唯一授权的中国地区培训机构
- API (American Petroleum Institute) 美国石油学会认可的培训机构

- Energy Institute英国能源研究所认可的培训机构
- HKBU(Hong Kong Baptist University) 香港浸会大学认可的培训合作伙伴
- HKVTC(Hong Kong Vocational Training Council)香港职业训练局认可的培训合作伙伴

更多信息，请登陆我们的网站：

www.training.cn.sgs.com

我们的客户

SGS管理学院已为众多行业的知名客户提供ISO 9001培训及整体解决方案服务。

食品：

卡夫、雀巢、可口可乐、百事可乐、蒙牛、中粮集团、乐天、联合利华等；

电子电气：

爱立信、诺基亚、摩托罗拉、爱普生、松下、西门子、拜耳、佳能、ABB、飞利浦、伟创力、利盟、三洋电机、三星、施耐德、德赛集团、艾默生、光宝电子等；

汽车：

长春一汽、北汽福田、陕汽集团、天津丰田、广汽丰田、本田汽车、长铃集团等；

电信：

大唐移动通信、中国移动海南分组织、



中国移动湖南分组织、大北欧通讯、新飞通光电等；

其他：

中钢、金鹰国际货运、中外运、中国航空、第一太平物业、首都机场、金佰利、浦东人才中心、美国友邦、南玻集团、美津浓、日立化成、太太药业、台达、深圳赛格、富安娜、广东天河城、好来化工、完美日用品、利丰采购、普利司通、美的、安利、周大福珠宝金行、嘉莉诗、深圳市燃气集团、杜邦中国集团等；

我们的服务价值

质量永恒的话题，质量是企业可持续发展的基础。中国市场经济发展已经历时三十年，市场环境发生根本的变化，质量与创新已成为企业生存与发展的基石。对于企业和广大质量管理人员来说，系统化的质量管理方法。专业的质量管理知识。务实的质量管理手法的应用，是永续的追求和定身之本。

SGS秉承一贯的专业精神，结合众多企业的成功与失败案例，从不同层面，开发出一系列质量管理课程，力求帮助企业和企业的质量管理人员提升质量管理的能力和效果。实现共同发展。

ISO 9001质量管理体系系列培训课程

ISO 9001是目前全球认可性最高的质量管理体系，它为组织提供一个系统性的架构，用体系化的模式来管理业务过程，使产品及业务均可持续地符合客户的要求及期望。以下课程为学员提供专项知识和技能，帮助学员更有效地实施质量管理体系，并实现业务运作的持续改善。

序号	课程名称	课时
1	ISO 9001标准讲解培训	2天
2	ISO 9001质量管理体系中高层管理者认知培训	1天
3	ISO 9001内审员培训	3天
4	高级质量管理体系内审员培训	2天
5	质量管理体系高级管理师	5天
6	质量管理体系管理师	3天
7	ISO 9004组织的持续成功管理	2天
8	再造质量管理体系	2天
9	如何成为出色的管理者代表	1天
10	积极有效的质量管理体系文件系统	1天
11	增值审核	2天

ISO 9001质量管理体系整体解决方案

越来越多的组织都在实施ISO 9001质量管理体系，也有越来越多的组织期望通过ISO 9001质量管理体系的建立提升自身的管理水平及客户满意度。SGS管理学院提供的质量管理体系整体解决方案，帮助组织深入理解标准要求的精髓、把握标准条款的目的以及预防或控制方向的同时，在服务过程中，引入各种有效的现代管理理念、管理方法和工具，如QFD、DOE、CP、FMEA、SPC、MSA、精益思想、六西格玛改善等，提升组织及各级管理人员处理问题、改善经营绩效的能力，培养组织持续改善的组织文化。



课程 1：ISO 9001标准讲解培训

熟悉和理解ISO 9001质量管理体系标准条款，是有效推行和维护质量管理体系的基础。ISO 9001标准讲解课程将帮助学员深入理解和掌握ISO 9001标准的要求，掌握建立质量管理体系及其文件系统的思路和方法。

适合对象

中高层管理人员，组织内建立或管理ISO 9001质量管理体系之人士、加深了解质量管理体系、计划进一步改善质量管理体系之人士。

课程大纲

- ISO 9001标准诠释
- 八大质量管理原则在质量审核中的应用
- 质量管理体系文件系统
- ISO 9001通用文件化要求
- 质量管理体系文件的类型
- 质量管理体系文件的内容、结构及形式
- 质量管理体系文件的建立方法
- 文件控制的要求及质量文件的编写技巧
- 练习及案例分享

课程 2：ISO 9001质量管理体系中高层管理者认知培训

众多成功推行ISO 9001质量管理体系的组织已经证实，中高层管理人员的关注与参与，对管理体系的有效推行起着十分关键的作用。那么，组织的中高层管理人员该如何参与和支持组织的管理体系推行工作？ISO 9001质量管理体系中高层管理者认知培训课程旨在帮助组织中高层管理人员对ISO 9001标准要求及推行方法有一个全面的认识，使其在整个过程中能积极发挥领导及沟通作用，极有效地促进质量管理体系的推进和实施，从而提高组织的质量管理水平。

适合对象

组织的中高层管理人员、各部门经理人员。

课程大纲

- ISO 9001质量管理体系简述
- ISO 9001质量管理体系标准诠释
- 八大质量管理原则应用
- 中高层管理人员在质量管理体系推行中的作用

中高层管理人员如何领导团队有效推行质量管理体系
体系推行的难点解答
案例分析及讨论



课程 3: ISO 9001 内审员培训

内部审核员是实施和维护组织质量管理体系持续有效的中坚力量，也是组织管理水平不断提升的推进者。因此，内部审核员的内审能力，直接影响着组织管理水平的提升。ISO 9001 内审员培训课程旨在帮助学员深入理解ISO 9001 质量管理体系条款的要求，熟练掌握审核技巧，并将过程方法有效地运用在内部审核过程中，为组织管理体系的不断完善提出有建设性的改善方案。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001体系的人员，进行内部审核、第二方或第三方审核的人员，加深了解体系、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

ISO 9001标准的诠释

八大质量管理原则的理解及其在审核中的应用

如何进行持续改进的审核

策划、准备及执行审核

不符合项的判定，审核结果及审核报告的跟进
审核技巧
现场模拟审核
审核案例分析

课程 4: 高级质量管理体系内部审核员培训

随着组织的不断发展和管理水平的不断提升，组织越来越意识到内部审核作用的局限性。高级质量管理体系内部审核员培训课程通过强化内审员对组织核心业务流程的认知、探讨这些核心部门的审核特点和审核途径，为组织提供有价值的审核发现点，促进问题系统的发展和问题的有效解决，让内审活动成为组织不可或缺的自我促进和自我改善的机会。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001体系的人员，进行内部审核、第二方或第三方审核的人员，加深了解体系、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

ISO9001标准重难点讲解

审核员的角色认知与能力培养

核心管理流程及审核思路

审核的过程方法

KPI关键绩效指标的设定与管理分析

核心业务部门的审核流程分析与优化

核心业务部门常见问题解析

案例分析

审核策划

报告与跟踪



课程 5：质量管理体系高级管理师

SGS提供的质量管理体系高级管理师课程将帮助学员掌握ISO9000系列之标准（或其它等同的管理体系标准）的理论及审核方法，同时课程中融入SGS众多专家长期审核实践所总结的增值审核方法和技巧，通过大量的实际管理案例分析、审核模拟、自我评价与练习，进一步帮助学员建设性地发展质量管理人員的标准理解与应用能力及审核技巧。

学员成功完成课程并通过考试后，可获得相关培训证书。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001体系人员，进行内部审核、第二方或第三方审核的人员，加深了解体系、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

ISO 9001标准的诠释

八大质量管理原则的理解及其在审核中的应用
基于过程模式的质量管理体系
审核员的能力、注册及认证
审核策划
审核计划

现场审核的准备
现场审核
增值审核技巧
审核评审
审核报告及跟进
课程回馈与总结
现场模拟审核
审核案例分析
笔记

课程 6：质量管理体系管理师

内部质量管理体系管理师是实施和维护组织质量管理体系持续有效的中坚力量，也是组织质量管理水平不断提升的主要推进者。因此，内部质量管理体系管理师对质量管理体系如何为组织创造价值的认识与实践能力，以及组织实施内部审核与改善的能力，直接影响着组织质量管理水平的提升。ISO 9001质量管理体系管理师培训课程旨在帮助学员深入理解ISO 9001质量管理体系的核心精神、管理原则及条款的要求，以及如何应用过程及系统方法为企业经营管理创造价值，熟练掌握增值审核的思路与技巧，为组织管理体系的不断完善提出有建设性的改善方案。课程中融入SGS众多专家长期审核实践所总结的质量体

系管理方法与技能，以及增值审核方法和技巧，进一步提升学员的体系管理能力和审核技巧。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001质量管理体系的负责人，进行内部审核、第二方或第三方审核的负责人，希望深入了解质量管理体系要求并提高质量管理体系管理技术与能力、计划进一步改善质量管理体系绩效的人员。

学员成功完成课程并通过考试后，可获得由SGS颁发的“质量管理体系管理师”证书。

课程大纲

ISO 9001核心精神及标准的诠释
八大质量管理原则的理解及其在质量管理与审核中的应用
如何进行持续改进的审核
策划、准备及执行审核
不符合项的判定，审核结果及审核报告的跟进
增值审核方法和技巧
现场模拟审核
审核案例分析
质量管理体系发展趋势



课程 7：ISO 9004组织的持续成功管理

面对复杂多变、竞争激烈的内外部环境，组织该如何获得持续的成功？ISO 9004从质量管理的途径出发，通过不断监视（识别、评价和管理）组织的环境、战略的定位、系统的方法、以及改进与创新的学习和运用，实现组织的有效管理。

ISO 9004组织的持续成功管理课程将帮助学员了解组织持续成功的基本要素、基本思维和系统方法，掌握组织自我评价工具，从而确定组织的成熟度，发现改进与创新的机会，最终实现组织的持续发展。

适合对象

组织的中高层管理人员、管理者代表、储备干部、对管理有一定的见解，愿意继续提升的管理干部。

课程大纲

ISO 9004标准的背景与修订说明
组织持续成功的管理
战略与方针
资源管理
过程管理
监视、测量、分析和评审

改进、创新和学习
自我评定工具

课程 8：再造质量管理体系

随着组织的发展和管理水平的提升，组织在推行ISO 9001质量管理体系过程中，遇到的困惑越来越多。如何充分发挥质量管理体系的作用，帮助组织进一步提升质量管理水平，成为组织管理层最为关心的问题。

再造质量管理体系课程通过全面具体的管理案例，帮助学员深入理解质量管理体系的精髓，剖析标准条款背后的深层意义以及标准条款中所蕴含的各种管理理念和方法，从而掌握运用质量管理体系预防风险、改善绩效的方法。

适合对象

组织的中高层管理人员，组织内建立或管理ISO 9001质量管理体系的人员、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

对ISO 9001高度的误解与根源
对系统与过程的误解与根源
对系统文件化的误解与根源
对系统中人的作用的误解与根源
基于ISO 9001的质量管理体系的本质特性
深度理解八大管理原则的逻辑关系及在日常工作中的应用
核心管理原则应用分析举例
过程方法的应用
决策过程中数据的应用
ISO 9001视角的局限性
ISO 9001应用面的局限性
构建真正实用的质量管理体系的路线图



课程 9：如何成为出色的管理者代表

管理者代表对于组织管理体系的建立、维护起着至关重要的作用，因此，管理者代表已成为一个专业职位。很多总经理、副总、中高级经理担任管理者代表很多年，但是对管理者代表的主要职责并不十分清晰明确。本课程将帮助学员在专业知识和管理能力方面得到强化训练并提升，让他们的管理工作更加专业、出色。

适合对象

组织管理者代表或即将从事管理者代表工作的人员。

课程大纲

质量的最新发展趋势，先进的质量管理理念介绍
管理、质量管理和现代管理方法介绍
质量管理体系和其他管理体系的兼容性
如何使质量管理成为组织运营的基石
如何评价质量管理的有效性
如何在质量管理的基础上完善其他管理职能
如何顺利通过认证，组织跟踪审核

如何制定纠正预防措施
如何让管理层、一线员工都积极参与体系运作
如何协调好部门关系
质量管理体系变更管理
案例分析及经验分享
练习及考试

课程 10：如何构建卓越的质量管理体系文件系统

越来越多的组织在推行质量管理体系过程中受困于纷繁复杂的体系文件。如何才能构建有效的体系文件系统来支持管理体系的有效运行？本课程帮助学员将体系标准与组织实际运作结合起来，同时熟练掌握文件编写方法与技巧以及文件管理的主要方法，帮助组织建立积极有效的文件系统。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001质量管理体系的人员、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

ISO 9001质量管理体系简述
ISO 9001质量管理体系文件要求
过程方法在文件编写及控制中的应用
文件编写技巧及练习
程序文件的编写
作业指导书的编写
记录的编写
文件控制系统的建立、维持与改善
案例分析及讨论



课程 11：增值审核

对很多组织而言，内审员的审核水平都是组织管理者“永远的痛”，虽然内审员已参加过一系列的培训，但一次次“走过场”式的审核费时费力，效果也差强人意。“条款式”的审核无法改善组织的实际问题，也不能应付顾客越来越“苛刻”的要求。

“增值审核”正是为解决组织在内部审核中所遇到的困惑而开发的课程。该课程以ISO 9001所倡导的“过程方法”为切入点，分析内部审核的内在目的，利用质量体系中一系列的问题解决工具，引导内审员由“条款式”的审核转向“过程方法”，使内审能真正解决组织的实际问题，并成为质量体系持续改善的工具。

适合对象

组织内建立或管理ISO 9001质量管理体系的人员、计划进一步改善质量管理体系的人员。

课程大纲

- 课程介绍及问题引入
- 标准理解及难点分析
- 审核过程简介
- 过程模式分析方法
- 审核技巧
- 五大核心工具介绍及审核方法
- 如何利用核心工具审核
- 日常审核 - 针对问题的审核方法
- 产品审核及制造过程审核
- 供应商第二方审核



质量管理体系整体解决方案

无论是出于提升内部质量管理的需要或是满足外部客户要求的需要，越来越多的组织开始推行ISO 9001质量管理体系。但建立体系的同时，组织也会遇到以下困惑：

ISO 9001到底有哪些好处？

质量管理体系的精髓到底是什么？

标准条款中的要求究竟为何制订的？

如何用质量管理体系来预防风险？

如何用质量管理体系来持续改善经营的整体经营绩效？

我们的组织在运用质量管理体系过程中，走入了哪些危险误区？如何解决？

SGS管理学院所提供的质量管理体系优化与再造服务，由SGS管理学院具有多年丰富经验的质量管理方面的专家组成，主要从以下方面开展：

诊断

SGS管理学院专家组对组织内部质量管理体系的运行现状及管理流程进行深入的诊断，并形成诊断报告，在问题点明确的同时，对问题产生的根源进行深入的剖析，形成完善的改善方案。

质量意识及管理意识强化

引入大量真实的质量管理案例，强化全体人员对质量的意识，加深管理人员对管理意识的理解。

以ISO 9001为基础的组织流程分析与确定

在对组织的整体经营体系与核心流程（如生产流程、采购流程、供应商管理流程等）分析评估的基础上，引入现代管理理念和方法，如领导力、目标管理、供应链质量管理、执行力、团队建设、精益管理等，依据组织的愿景、战略规划、经营方针、目标及客户要求，对管理流程进行优化与确定。

工作流程落实

对组织管理人员进行相应的基础工作能力与方法培训，增强管理人员优化或重新建立组织质量管理体系文件及各部门使用的文件系统的的能力，完善组织文件化管理制度，建立有效的工作跟进与反馈系统，提高整体的执行力。

增值审核及增值评审

充分运用PDCA过程方法的管理思路及创新性的CAPD过程及系统业绩评审的管理思路，对组织质量管理体系进行增值性的审核与评审。

建立卓有成效的持续改善机制

在建立有效的纠正及预防机制、质量数据收集分析与应用机制、绩效管理与激励机制的同时，引入有效的质量管理改善工具及方法，如QFD，DOE，CP，FMEA，SPC，MSA，六西格玛改善等工具，提升组织及各级管理人员解决问题、持续改善经营绩效的能力，培养组织持续改善的组织文化。





为什么选择SGS?

SGS是全球检验、鉴定、测试及认证服务的领导者和创新者，也是公认的品质与诚信的全球基准。SGS拥有超过64000名员工，1250多个分支机构和实验室，服务网络遍及全球。我们一直致力于提供超越客户及社会期望的卓越服务。

培训是帮助学员掌握知识、提升技能以完善组织内部管理水平的有效工具，认证审核是提高组织运作效率的有效工具。认证不仅是度量组织管理水平的依据，也是促进组织持续改进的动力。

选择SGS，可以使您的流程更加精益求精、人员更加专业高效、供应链更加统一合规、客户关系更加持久稳定，从而赢得更多利润和竞争优势。与全球领导者合作，引领您迈进组织承诺的更高层次。

联系方式

华北区

北京市海淀区阜成路73号世纪裕惠大厦16层
电话：+86 10 68457980

华中区

上海市徐汇区宜山路900号B座11楼
电话：+86 21 61402621

华南区

深圳市福田区下梅林一街一号
电话：+86 755 83197517

香港

香港新界沙田小沥源安耀街2号新都广场
电话：+852 35437999

如欲了解更多信息，请登陆我们的网站www.training.cn.sgs.com或电邮给我们cn.ssc.training@sgs.com

WWW.SGS.COM
WWW.CN.SGS.COM
WWW.HK.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

