

<<质量管理体系认证咨询师培训教程>>

图书基本信息

书名：<<质量管理体系认证咨询师培训教程>>

13位ISBN编号：9787502621049

10位ISBN编号：7502621040

出版时间：2005-2

出版时间：中国计量出版社

作者：中国认证人员与培训机构国家认可委员会 编

页数：405

字数：627000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<质量管理体系认证咨询师培训教程>>

### 内容概要

本书结合质量管理体系国际标准ISO 9000、ISO 9001、ISO 9004、ISO 19011和ISO/FDIS 10019以及国家有关认证认可的法律法规，讲解了如何建立质量管理体系，如何开展认证咨询及咨询师应知应会的知识。

全书共十三章，内容详实、全面，是从事认证咨询工作、考注册咨询师必备的学习教材。

本教程可作为质量管理体系认证咨询师培训教材，也可供其他从事种类管理体系认证咨询、质量管理体系人员使用和参考。

书籍目录

第一章 质量管理体系标准的产生、发展和现状 第一节 标准的产生与发展 第二节 实施标准的意义 第三节 2000版标准的构成和特点 第四节 ISO 9001与其他管理体系标准的比较第二章 GB/T 19000-2000标准综述 第一节 基本术语 第二节 八项质量管理原则 第三节 质量管理体系基础第三章 GB/T 19001-2000标准的理解要点 第一节 概述 第二节 标准的应用范围 第三节 引用标准、术语和定义 第四节 质量管理体系 第五节 管理职责 第六节 资源管理 第七节 产品实现 第八节 测量、分析和改进第四章 GB/T 19004-2000dit ISO 9004：2000标准的理解与应用 第一节 概述 第二节 质量管理体系 第三节 管理职责 第四节 资源管理 第五节 产品实现 第六节 测量、分析和改进第五章 GB/T 19011-2003 idt ISO 19011：2002标准的应用 第一节 ISO 19011标准基础 第二节 审核的术语和定义 第三节 审核原则 第四节 审核方案的管理 第五节 审核活动的实施第六章 ISO/FDIS 10019《质量管理体系咨询师的选择及其使用其服务的指南》标准介绍 第一节 标准的产生、作用和意义 第二节 标准的内容简介第七章 认证咨询的基本知识 第一节 认证咨询的产生与作用 第二节 咨询的术语 第三节 咨询活动的流程第八章 质量管理体系的建立 第一节 调研与诊断 第二节 分析与策划 第三节 培训 第四节 文件编写与发布的指导第九章 质量管理体系实施和保持 第一节 体系实施的指导 第二节 内部审核的指导 第三节 管理评审的指导 第四节 纠正与改革措施的指导 第五节 质量管理体系认证指导 第六节 持续改进控制程序（示例）第十章 质量管理体系的业绩改进 第一节 组织追求质量管理体系的业绩改进的必要性 第二节 自我评定指南 第三节 卓越绩效评价准则 第四节 卓越经营的方法——六西格管理 第五节 质量管理体系业绩改进的过程第十一章 咨询的方法 第一节 信息收集和整理的原则 第二节 分析、诊断与策划 第三节 知识传授与指导 第四节 沟通与推动 第五节 质量管理体系咨询案例第十二章 认证咨询师的要求 第一节 认证咨询师从业要求 第二节 认证咨询师注册要求 第三节 认证咨询师注册程序第十三章 法律法规、标准及相关知识 第一节 主要法律法规介绍 第二节 相关标准 第三节 认证和认可的有关规定 第四节 其他知识参考文献

章节摘录

(2) 纠正措施 (8.5.2) 1) 针对已发现的不合格或其他不期望发生的情况产生原因, 采取纠正措施, 以防止问题再发生, 是最基本的改进活动。

最高管理者应当确保将纠正措施作为一种改进的手段。

2) 纠正措施的策划应当包括评价问题的重要性, 即考虑问题对质量的影响程度, 根据质量问题的大小或重要程度, 从运作成本、不合格成本、对业绩的影响以及可信性、安全性和顾客满意等方面的潜在影响综合考虑, 以决定采取何种纠正措施, 从而获得最佳的改进效果。

3) 为确保纠正措施的实施效果, 组织应当吸收不同领域的人员参加纠正措施过程, 采取纠正措施的过程中相应的职责分工要明确。

4) 组织需要对纠正措施的实施情况进行监视, 要注意纠正措施实施过程的效率和有效性, 以确保实现预期目标。

5) 在管理评审中应当考虑包含对纠正措施的评审。

特别是重大的或对体系业绩有重要影响的纠正措施。

例如, 对财务产生重大影响的纠正措施或对顾客的满意程度具有重大影响的纠正措施, 应当在管理评审中评审决策。

6) 组织应当确定纠正措施的信息来源, 收集、分析信息从而确定需采取的纠正措施。

所确定的纠正措施应当注重消除不合格和缺陷产生的原因, 从而避免其再发生。

标准列举的可供采取纠正措施的信息渠道。

可包括: 顾客抱怨; 不合格报告; 内部审核报告; 管理评审的输出; 数据分析的输出; 有关质量管理体系记录; 满意程度测量的输出; 组织内人员; 过程测量; 自我评定结果。

7) 确定不合格原因的方法有许多, 包括由个人或委托纠正措施项目小组所做的分析。

组织应当根据所考虑问题的影响来权衡在纠正措施方面的投资。

8) 为了评价纠正措施的需求, 以确保不合格不再重复发生, 组织应当考虑对指定执行纠正措施项目的人员提供适当的培训。

这包括质量意识培训、改进方法的培训、专业技术培训等。

9) 为了确定有效的纠正措施, 适当时, 应当将对不合格根本原因的分析纳入纠正措施过程。

原因分析本身就是一个提出假说和验证假说的过程。

因此, 在确定和采取纠正措施前应通过试验来验证对不合格根本原因的分析结果。

这种情况可以减少由不适当的纠正措施造成的损失。

但应当根据纠正措施的复杂程度和涉及范围的大小, 评价试验的价值。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>