

## 2012 年认证人员继续教育专业课

# 《追求组织的持续成功 质量管理方法（GB/T19004）》 培训大纲

## 1. 总则

本大纲依据国家认证认可监督管理委员会《关于 2011 年认证人员继续教育情况通报及 2012 年工作要求的通知》和中国认证认可协会《2012 年度认证人员继续教育实施方案》编制，旨在规范继续教育培训的内容和实施过程，切实贯彻落实 CNCA 和 CCAA 对认证人员继续教育的相关要求，全面提高认证人员的综合素质和专业能力。

## 2. 培训要求

### 2.1 培训范围

2011 年 12 月 31 日前取得 CCAA 注册（确认）资格的所有领域的各注册级别审核员和检查员。

### 2.2 培训方式

原则上采用面授的方式。

### 2.3 培训时间

全部内容应在不少于8学时的培训过程中完成。培训内容和时间分配如下：

序号	1	2	3	4
培训内容	标准概述	《追求组织的持续成功 质量管理方法（GB/T19004）》	自我评价工具	课堂测试
时间分配	不少于7学时			不多于1学时

### 2.4 培训教材

使用经 CCAA 确认的培训教材，培训机构应确保每位学员获得一套纸质的教学资料。

### 2.5 培训班规模和教师

每期培训班人数不得多于 100 人，培训机构应指派 1 名以上经 CCAA 确认，具备能力的教师授课。

## **2.6 学员评价和记录**

学员评价由出勤和课堂测试（闭卷）两部分组成，培训机构应确保所有学员到达培训现场并参加培训，任何学员不得缺席或减少培训时间。缺席总学时的 10%视为本期培训无效。在每期培训班结束前，对学员进行不多于 1 学时的课堂测试。课堂测试试卷包括单项选择题 25 题（每题 2 分），判断题 25 题（每题 2 分），满分为 100 分，合格分数为 70 分。培训机构负责阅卷，并根据测试结果，对每位学员作出通过与否的评价。

评价结果及培训的相关记录应填写在“CCAA 认证人员继续教育培训记录表”上，并要求学员在相应栏目签字。“CCAA 认证人员继续教育培训记录表”应提交 CCAA 备案。培训机构应保存相关培训记录。

## **2.7 培训证书编号**

培训机构应为培训合格人员提供 CCAA 统一格式的培训证书，编号格式如下：认监委认证培训机构批准号-2012-01-培训班期号-本机构证书流水号。

## **2.8 补考**

经评价不合格的学员可以选择参加 1 次补考，补考不合格者可以重新学习或选修其他课程。

# **3. 培训内容**

## **3.1 标准概述**

3.1.1 标准制定背景

3.1.2 标准概要

3.1.3 GB/T19004 标准与 ISO9000 族其他标准的关系

3.1.4 GB/T19004 标准与其他质量管理模式的关系

## **3.2 《追求组织的持续成功 质量管理方法（GB/T19004）》**

3.2.1 组织持续成功的管理

3.2.1.1 总则

3.2.1.2 持续成功

3.2.1.3 组织的环境

- 3.2.1.4 相关方及其需求和期望
- 3.2.2 战略和方针
  - 3.2.2.1 总则
  - 3.2.2.2 战略和方针的制定
  - 3.2.2.3 战略和方针的展开
  - 3.2.2.4 战略和方针的沟通
- 3.2.3 资源管理
  - 3.2.3.1 总则
  - 3.2.3.2 财务资源
  - 3.2.3.3 组织的员工
  - 3.2.3.4 供方和合作伙伴
  - 3.2.3.5 基础设施
  - 3.2.3.6 工作环境
  - 3.2.3.7 知识、信息和技术
  - 3.2.3.8 自然资源
- 3.2.4 过程管理
  - 3.2.4.1 总则
  - 3.2.4.2 过程策划和控制
  - 3.2.4.3 过程职责和权限
- 3.2.5 监视、测量、分析和评审
  - 3.2.5.1 总则
  - 3.2.5.2 监视
  - 3.2.5.3 测量
  - 3.2.5.4 分析
  - 3.2.5.5 监视、测量和分析中所获信息的评审
- 3.2.6 改进、创新和学习
  - 3.2.6.1 总则
  - 3.2.6.2 改进
  - 3.2.5.3 创新

3.2.6.4 学习

### **3.3 自我评价工具**

3.3.1 总则

3.3.2 成熟度模型

3.3.3 关键要素自我评价

3.3.4 具体要素自我评价

3.3.5 自我评价工具的应用

3.3.6 自我评价结果与改进和创新的策划