

质量小白，该如何高效开启ISO9001标准的学习？

产品名称	质量小白，该如何高效开启ISO9001标准的学习？
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

为什么做这个主题？截至今年9月的数据，工程客平台的ISO9001内审员课程，已经服务了近8,000位学员了。我为什么要说这个数据呢？不是为了打广告，因为在互联网的世界里，这个数据根本也算不上什么了不起的成绩。但统计数字的背后，我看到的却是一个个来自不同行业，不同背景的生动的学员们，每一个数字代表的，就是一个独一无二的学习诉求和期望。

“老师，我是质量小白，该怎么快速学懂ISO9001？”

“老师，资料有好多，我该先看哪一个？”

“学完了这门课程，我是不是就可以去做审核员了？”

“我大学刚毕业，没有什么工作经验，标准里很多话都不知道在说些什么。”

.....

通过课前调研，我了解到，有超过50%的学员报名学习前，没有接触过标准，不了解什么是内审员，也缺乏质量管理的现场工作经验。

和大多数人一样，对于“速成班”我是抱着极大的防御心理的，因为理智告诉我，这根本行不通，学习遵循的就是一个从认识到理解，从理论到实践，慢变量，PDCA螺旋上升的过程；

但同样和大多数人一样，我也发自内心地渴望，是不是有一种方法，能让我在学习的路上少走弯路，实现职场的弯道超车？

今天，咱们就一起聊一聊，质量小白，如何高效开启ISO9001标准学习，这其中我个人的一点观察和体会。

。

首先，我想问你一个问题，你为什么要学习ISO9001呢？

搞质量的，就一定要学习ISO9001么？

内审员不是一个职业资格证书，就好比驾校毕业了也未必做司机，这纸证明无法帮你立刻升职加薪，学了有什么用呢？

回答这个问题，我们就需要把自己从日常的工作岗位抽身出来，来重新认识一下，什么是ISO9001？

ISO9001质量管理体系标准，引言部分开篇有这样一句话：采用质量管理体系是组织的一项战略决策，能够帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好的基础。

怎么理解呢？ISO9001质量管理体系标准是很多国家，尤其是发达国家多年来科学管理理论与管理实践发展的总结，也是迄今为止全球最为成熟的质量管理框架和方法论。ISO9001指导我们从战略的层面出发，如何运用基于风险的思维，持续改进的方法，在合规的前提下，做到满足和超越顾客的期望。

学习ISO9001，用企业管理者的眼光和思维，分析组织的经营环境，关注组织的健康发展，这是第一个为什么。

你初入职场，没有人脉和根基，也没有拿得出手的履历和经验，怎么快速和公司的各个部门建立沟通和协作？

你在一家公司工作3年了，每天上班下班忙忙碌碌，但你甚至说不清公司每个部门，各个岗位的具体职能是什么？你的同事们，都是如何为公司创造价值的；

学习ISO9001，抓住一切机会参与组织的内审工作，可以帮助你快速打通部门壁垒，搭建人脉网络，了解公司的整体运营模式，打开全局工作视野，这是第二个为什么。

登高而望远，有了这样的职场战略性思考，你学习ISO9001的动力，就不止在于：为了考个证，是公司派我来学的，反正没多少钱先学学再说，....这样的消极目标了。积极的态度本身，就是弯道超车的助推器。

2

解决了为什么学的问题，接下来，我们来看看学什么？从哪开始学？

ISO9000 Family是一个家族标准，所谓“家族”就是有很多孩子，这里面有“要求性”的标准如ISO9001，也有“指南性”的标准，如ISO9002和ISO9004，还有基础和术语，如ISO9000。这么大一家子，作为初学小白的你，该先认识谁呢？

在正式开始学习前，我建议你了解这四件事：

第一件：ISO组织是谁？ISO9000系列标准的产生背景是什么？

第二件：ISO9000家族标准都有哪些成员？ISO9000和9001是什么关系？

第三件：为什么ISO9001标准到了中国就叫GB/T19001了？这是一回事儿么？

第四件：ISO9000家族标准，这一家子成员的角色和身份分别是什么？为什么最有名气的是9001呢？

好，关于上面这四件事，你可以稍后看看我的一篇小课文章，找到答案：

对于初学者而言，你的手边应该常备两本标准，一本是《ISO9001质量管理体系 要求》，它对组织建立质量管理体系提出了最基本的要求，工程客内审员的培训课程，主要就是围绕这个标准的要求展开的；另一本是《ISO9000 质量管理体系基础和术语》，它就像是一本字典，对标准的基本原则，名词和术语，作出进一步的澄清和解释。

你当然不必把字典都背下来，但需要在学习时常常翻阅，帮助你理解ISO9001中那里生涩难懂的表达。

至于9000家族其他的标准，初学者可以先放在一旁，待你积累了实践经验对标准有了更深的理解，再PDCA持续精进！

3

好，刚才我们解决了为什么学，学什么的问题，第三点，就是了解质量管理思想发展的背景，ISO9000的质量管理原则和基于风险的思维。

a. 什么是质量？质量管理是在什么背景下提出来的？

b. 质量是检验出来的，质量是管理出来的，质量是设计出来的，这些说法的背后，都有哪些理论支撑？

c. 质量管理的七项原则是什么？

d. 为什么新版ISO9001强调基于风险的思维？

站在前人的肩膀上，回顾质量管理思想的前世今生，展望面向未来的质量管理体系。

关于前两个问题，你可以稍后收听我的音频小课：从质量检验到零缺陷，你知道质量管理的前世今生么？帮助你理清质量管理思想一个半世纪的发展脉络。

在这样的思想背景下，ISO9000的质量管理原则是什么呢？

让我们一同打开《ISO9000质量管理体系 基础和术语》，质量管理七项原则分别是：以顾客为关注焦点，领导作用，全员参与，过程方法，改进，循证决策，和关系管理。

顾客，就是愿意为你的产品和服务买单的人。质量管理的核心关注点就是满足顾客要求并努力超越顾客期望。一个组织，只有赢得顾客和其他相关方的信任才能获得持续成功。这一点，相信是你我的共识。

质量管理的七项原则，渗透在ISO9001标准要求的字里行间。原则就像是主旋律，标准框架就是五线谱，而具体的条款，就是散布在五线谱上有节律的音符。所有的音符表达，都是以主旋律为基调的。

好，我不做原则的内容展开，工程客ISO9001标准和内审员课程的第一讲，William老师就对每个原则做了具体的解释，听课的时候，建议你结合ISO9000基础和术语的相关部分，做好笔记。

即使你只是随手翻阅ISO9001标准，也会发现一个高频词“风险”。我想，在2020年前，谈“风险”和“风险管理”或许还无法引发你的共鸣。但身处2021后疫情经济下的我们，却再也无法忽视ISO9001标准中“基于风险的思维”！

什么是风险？ISO9000告诉我们，风险是不确定性的影响。

黑天鹅的常态化，倒逼着我们必须将“风险思维”常态化在组织的管理体系中。风险带来的一定是负面的影响吗？不，风险的背后也蕴藏着机遇和无限的可能性。

如果你翻开ISO9001标准前言部分，你会看到这样一句话：基于风险的思维是实现质量管理体系有效性的基础。换言之，贯穿在ISO9001整个标准中的基于风险的思维，是体系有效性的保障。这一点，请你在学习标准和内审员课程的时候，时刻谨记。

说到风险和机遇，我要给你推荐两本书，那就是研究风险和不确定性的大师——纳西姆·塔勒布关于“不确定性”的经典作品《黑天鹅》和《反脆弱》，有兴趣的同学可以读一读。

4

到这里，相信你的脑海里已经建立了一个学习标准的思维主线，现在我们需要再具体一些，了解ISO管理体系的基本框架。

自2012年后，ISO组织新发布或更新的标准，都采纳了HLS高层结构的标准框架模式。HLS是三个英文单词的首字母缩写，即High Level Structure，也被翻译为高阶架构。怎么理解这个结构呢？高层结构是ISO组织对管理体系相互整合提出的集约化理念，给出了相同的条款核心文本的格式，这就像是ISO组织给标准编制者的框架约束，架子搭好了，但里面的内容你可以根据自己的实际情况自由发挥。

学习标准，我从不主张去背诵条款，但有一张图，需要你时时在脑海中重现。这就是位于ISO9001标准前言部分——本标准的结构在PDCA循环中的展示。我也把这张图放在了文稿中。

输入在左，输出在右，PDCA在中间。PDCA的思想，正是HLS高层结构的灵魂。理解了PDCA与ISO9001标准的结合，你就摆脱了死记硬背标准，走上了一个新的台阶。关于这一点，你可以稍后看看我的另一篇文章：

5

理解了标准的框架，现在我们需要再靠近一点，走到体系的具体场景描写中去。

请你打开ISO9001标准前言，0.3过程方法有这样一句话：本标准倡导在建立、实施质量管理体系以及提高其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求增强顾客满意。

我们想要理解“质量管理体系”，首先就要理解什么是“过程”，因为质量管理体系的基础就是过程，比如：设计和开发过程，生产制造过程，不合格品控制过程，采购和供应商管理过程，等等；我们想要理解过程，就必须理解什么是“活动”，因为活动是组成过程的最小单元。一组相互关联，相互作用的活动构成了过程；形形色色相互关联，相互作用的过程构成了体系。而活动，过程，体系的顺利推进需要程序的保驾护航。

ISO9001说，“过程方法使组织能够策划过程及其相互作用。”从某种意义上说，当你学会准确定义活动，过程，以及使用过程方法，就已经是大半个ISO9001的行家了。

在我们ISO9001标准和内审员的课程里，William老师在每个章节都在反复强调输入，输出，活动，过程，和过程方法。因此，当你建立了这个的思维模型，就可以更好地体会老师讲解中的重点和精髓，结合课后练习和工作实践，达到事半功倍的效果。

关于活动，过程，程序和体系的关系，我也写过一篇文章：

6

最后一点，我想和你说，脱离工作场景的ISO9000系列标准学习，只能是纸上谈兵，隔靴搔痒。你无须等

到成为行家里手再开始行动，因为行家都是在实践中成长起来的。学习的过程中，你可以结合公司现有的体系和流程，反向思考ISO9001标准的要求，在公司内多争取实践的机会，多和同事和领导请教沟通，通过刻意练习和周期性复盘，找到改进的空间和可能性，进入个人能力进阶的PDCA循环轨道中。

和老师学，和同伴学，和自己学。而和自己学最有效的方式就是周期性复盘。复盘的频率，决定了自我进化的速度；复盘的深度，决定了自我进化的质量；复盘的持续性，决定了自我进化的上限。

就在这样理论与实践的折返跑中，不知不觉，你已经完成一场马拉松比赛。对于标准的理解，胸中自有沟壑纵横。我建议你不要止步于此，将自己的周期性复盘和观察整理出来，先从内部或共享平台的分享开始，在讲给别人听的过程中逐步优化迭代内容，提炼出形成拥有自己观点和特色的课程。

这个世界最公平的一件事，就是每人每天都拥有24小时。如果你认为学习标准是一件能帮助你，有价值的事情，就从现在——

开始行动！小白，将不再是你成长路上的拦路虎，小白，也可以实现职场的华丽转身！

7

质量小白，如何高效开启ISO9001的学习？这就是我今天要交付给你的全部内容。我们总结一下：

首先，从战略上明确学习目标，目标不同，学习过程中的关注点自然就不同，虽然是同一门课程，同一位老师，同样的班级，但战略方向决定了你的任务终点；

其次，先从宏观上建立框架模型，再近距离学习过程方法。宏观上就包括，了解ISO标准的发源和背景，质量管理的基本原则和基于风险的思维，PDCA思想和HLS高层结构。脱离了宏观的指导，微观则无所依附；只有先理解了框架模型，再去追究细节处的条款和要求才显得更有价值。有句话说“选择比努力更重要”，这就是学习方法和学习路径的不同选择，所导致的学习有效性和效率的最终差异。

最后，知行合一。知是行的目的，行是知的实践；知是行的开始，行是知的成果。总是担心做不对，那你还做不错么？只有在一次次的错误中，才有机会反思，修正，优化和成长。