１．           质量管理体系内审员课程(2天)

２．           质量管理工程师/专家课程(2天)

３．           顾客满意管理课程(2天)

４．           高级流程审核技巧课程(2天)

５．           环境管理体系内审员课程(2天)

６．           职业健康安全管理体系内审员课程(2天)

７．           高级安全环保经理人课程(2天)

８．           环境安全因素识别和风险评价课程(2天)

９．           业务流程管理（BPM）实施精要(2天)

１０．     流程管理师培训(3天)

质量管理体系内审员课程（２天）

课程目标

ISO9001是全球最早被推广的管理体系标准，实施此标准可以　帮助组织更好地满足客户的要求和期望。ISO 9001:2008标准已于11月14日由ISO组织正式发布，并且将在２年内全面替代2000版标准。学员将从本课程中了解到ISO9001:2008标准的基本结构和内容，其中包括深刻理解体系的基本要求，以及标准要素间的逻辑关系和实施要点。掌握质量管理体系的实施方法，同时能运用课程中传授的方法策划并实施质量管理体系内部审核，完成审核报告，并进行审核后的跟踪活动。

课程对象

·         组织的管理体系负责人

·         组织的内审人员

·         希望深入了解ISO 9001理念的管理人员

·         组织的基层经理和部门负责人

内容大纲

课程活动包括讲师讲授、案例研究、角色扮演，模拟审核及课后作业。课程内容包括以下主题：

·         质量管理的发展历程。

·         八项质量管理原则。

·         标准精讲，包括下列内容：
-体系建立的总要求、体系文件化的基本要求、文件的控制；
-质量方针，目标的制定，组织架构，内部沟通，管理评审；
-人员、设备设施、工作环境等资源的管理；
-运营管理：订单和合同评审、设计和开发、采购管理、产品实现过程管理；
-监督和检查：顾客满意、内审、过程和产品的监视和测；
-不合格的纠正、持续改进、纠正措施和预防措施等。

·         审核过程介绍：策划、准备、实施、报告和跟踪。

·         审核员的基本素质：审核的知识和技巧等。

·         检查表、不符合报告及审核报告的编写。

·         审核思路讲解：顺向，逆向，横向和纵向审核的线索追踪。

证书

成功完成本课程可以获得凯新公司(KCB)颁发的内审员证书。

讲师

KCB专业资格讲师

质量管理工程师/专家课程（２天）

课程目标

质量的世纪，需要一大批质量专业人员为之努力。质量管理工程师/专家需要具备参与企业质量工作总体策划的能力，能具体负责落实企业的质量方针和质量目标，进行现场指导和帮助解决实际质量问题。这就要求他们既懂生产技术又懂管理。依据ISO9001建立和实施质量管理体系全球大量成功企业实现经营业绩和提高企业声誉的途径。本课程可以帮助学员找到推进质量管理的方法和策略，如何建立质量和财务绩效之间的联系从而获得管理层和非质量部门的全力支持。了解质量管理和质量改进的方法和工具。

课程对象

·         组织的管理体系负责人

·         组织的质量管理体系的推进人员

·         希望深入了解ISO 9001理念的管理人员

·         希望运用质量管理的方法提高顾客满意和经营绩效的人员

·         组织的运营部门的基层经理和负责人

内容大纲

课程活动包括讲师讲授、案例研究、角色扮演，模拟审核及课后作业。课程内容包括以下主题：

·         质量管理的发展历程。

·         八项质量管理原则。

·         标准要求简介。

·         质量管理工具。

·         流程管理的基本方法和理念。

·         质量审核的知识和技巧等。

证书

成功完成本课程可以获得凯新公司(KCB)颁发的内审员证书。

讲师

KCB专业资格讲师

顾客满意管理课程（２天）

课程目标

任何组织都依存于其顾客，只有理解和满足顾客当前乃至将来的需求和期望才能在残酷的市场竞争中占据有力地位，那些关注顾客满意的组织往往能比其竞争对手更早了解到客户进一步的期望，这是持续改进其产品和服务的开端。学员能通过此课程了解ISO10002:2004顾客投诉管理体系的基本要求，掌握处理顾客投诉和获得顾客满意方面信息的传统方法，能在组织内建立一套系统化和管理方法，以充分利用顾客的反馈，为持续改进公司的市场份额和经营绩效提供基础，能给组织内需要处理顾客投诉的员工提供培训，并实施有效的投诉管理体系内部审核。

课程对象

·         组织的客服管理人员

·         希望深入了解ISO10002的管理人员

·         希望通过系统的方法提高顾客满意的管理人员

·         负责制定持续改进方案的人员

内容大纲

课程活动包括讲师讲授、案例研究、角色扮演，及课后作业。课程内容包括以下主题：

术语和定义和服务基本理论

§          服务质量差距模式分析

§          客户满意与顾客投诉

 ISO10002:2004 要求与应用

§          投诉管理标准的发展

§          标准基本要求与应用

 建立有效的投诉管理体系

§          ISO10002与ISO9000的关系

§          投诉管理体系文件化

证书

成功完成本课程可以获得凯新公司顾客满意和投诉管理高级证书。

讲师

KCB专业资格讲师

高级流程审核技巧课程（２天）

课程目标

本课程的主要目标是为改善学员的管理体系审核技巧，运用流程方法实施管理体系的审核，提高审核的有效性及审核深度，更为客观地评价管理体系的运行状况。学员将通过在课程中的练习和角色扮演，了解流程审核的方法和技巧。这些方法可应用于所有管理体系（质量，安全，环境等）的审核。该课程也可提供内部培训，在客户现场进行实际审核的实际演练。

课程对象

·         希望提升审核技巧的人员（包括第二方审核）

·         希望了解内部流程改进机会的管理人员

·         组织内部的流程和负责人

内容大纲

·         管理体系、流程和程序的基本概念

·         流程的基本属性

·         流程的检查和审核

·         如何提供增值的流程审核

·         符合型审核和流程审核的特点与关系

·         审核的策划、实施、报告和跟踪

·         审核模拟演练，角色扮演

证书

完成此课程的学员将获得KCB颁发的培训证书。

讲师

凯新公司专业资格讲师。
环境管理体系内审员课程（２天）

课程目标

随着公众对环境不保护理念的逐步的认同，企业社会责任的增强，公众对环境控制要求的逐步提高，环境管理体系（EMS）也在发生变化。凯新的内审员课程可帮助您更深入了解环境管理体系，理解2004版标准的精髓。我们的讲师对不同行业的环境管理体系均有丰富的管理和审核经验。为期两天的课程将为学习者提供环境管理体系的审核技巧，确保学员能在内部审核中客观的评价组织的环境管理体系。学员们将能够：

·         掌握ISO14001标准的要求；

·         了解识别和评价环境因素的方法；

·         编制环境管理体系审核计划和检查表；

·         对环境管理体系实施内审；

·         完成报告和提出纠正措施。

课程对象

·         希望了解ISO 14001:2004知识的环境管理和环境保护人员

·         负责组织ISO 14001:2004体系建立及实施的人员

·         其工作可能影响环境的人员

内容大纲

·         ISO 14001:2004的要求

·         环境因素识别和环境影响分析

·         环境法律法规和其它要求

·         审核计划和检查表的编制

·         实施环境管理体系审核

·         作为一个审核小组组长管理现场审核过程

讲师

KCB专业资格讲师

证书

完成课程的学员可获得KCB内审员证书

职业健康安全管理体系内审员课程（２天）

课程目标

OHSAS 18001职业健康安全管理体系标准自从1999年发布以来，在全球得到积极的推广，我国于2001年发布了GB/T28001标准。现代企业，对于实现其永续经营的管理理念，风险管理越来越受到重视。利用OHSAS18001健康安全管理体系来进行企业的风险管理，降低企业职业健康安全风险，有效预防和减少事故，并消除违反职业健康安全法规的风险，提高员工的满意度及企业竞争力，是众多企业管理风险的最佳实践应用，也是实现企业社会责任的有效管理工具。

学员们将能够：
 •了解职业健康安全管理的层面
•掌握GB/T28001标准要求
•有效的识别和评价危险源和风险
•策划和实施职业健康安全管理体系进行内审

课程大纲
 •危险源的辨识和风险评价
•OHSAS 18001标准讲解
•新标准的变化
•OHSAS 18001审核的策划、准备、实施、报告和改进
•案例研习讨论

课程对象
 •正在负责公司OHSAS 18001体系建立及实施的人员
•希望深入了解OHSAS 18001及审核技巧的人员
•经常从事OHSAS 18001审核（包括第二方审核）的人员
•希望深入了解并在实际工作中应用风险理念的管理人员
•EHS经理/专员和EHS工程师

证书

完成本课程获得凯新颁发的OHSAS 18001内审员资格证书。

讲师

KCB专业资格讲师

高级安全环保经理人课程（２天）

课程目标

现代企业，对于实现其永续经营的管理理念，风险管理越来越受到重视。各个企业开始逐渐关注企业的安全和环境绩效，许多组织建立了独立的安全环保部门来管理公司的职业健康安全和环境事务，并通过建立和实施系统化的管理体系来管理企业的安全和职业健康安全风险，降低企业职业健康安全与环境风险，有效预防和减少安全环保事故，并消除违反职业健康安全和环境法规的风险，提高员工和社区的满意度，并提高企业的声誉和竞争力，建立系统的职业健康安全和环境体系是众多优秀企业管理风险的最佳实践应用，也是实现企业社会责任的有效管理工具。

学员们将能够：
 •了解职业健康安全和环境管理的基本要求；
•掌握GB/T24001和GB/T28001标准的主要内容和要求；
•有效的识别和评价危险源和风险；
•识别和获取相关法律法规并进行合规性评价；
•掌握应急响应的基本要素；
•策划和实施安全环保目标和管理方案。

课程大纲
 •环境因素和危险源的识别；
•环境影响和职业健康安全风险评价；
•GB/T24001和GB/T28001标准讲解；
•新版标准的变化；
•安全环保管理体系的建立和实施步骤；
•案例研习讨论

课程对象
 •正在负责公司安全和环保体系建立及实施的人员
•安全环保审核员
•EHS经理/专员和EHS工程师
•关注安全环保问题的运营主管

证书

完成本课程获得凯新颁发的高级EHS工程师证书。

讲师

KCB专业资格讲师

环境安全因素识别和风险评价课程（２天）

课程目标

越来越多的企业通过风险管理的方法识别和管理环境和安全方面的事务，以降低违反环境安全法律法规带来的风险，同时减少公司发生安全环保事件的可能。从而提高员工和社区的满意度。充分地识别环境因素和危险源是管理环保安全事务的起点，本课程能让学员充分掌握风险管理的基本方法，并采用适当的评价方法确定其管理的优先次序，从而为制定适当的环境安全目标指标和管理方案提供有效的信息。

学员们将能够：
 •了解职业健康安全和环境风险管理的基本方法；
•掌握GB/T24001和GB/T28001标准的关于因素识别和评价的要求；
•有效的识别和评价危险源和风险的方法；
•通过案例分析和和课堂练习实践所学的方法。

课程大纲
 •环境和安全管理体系的主要意义；
•如何推动组织的环境安全体系；
•环境因素和危险源的识别；
•环境影响和职业健康安全风险评价；
•环境安全目标指标的制定；
•案例研习讨论

课程对象
 •正在负责公司安全和环保体系建立及实施的人员
•安全环保审核员
•EHS经理/专员和EHS工程师
•关注安全环保问题的运营主管

证书

完成本课程获得凯新颁发的环境因素和危险源识别和评价高级证书。

讲师

KCB专业资格讲师

业务流程管理（BPM）实施精要（2天）

课程描述

构建高效率的、端到端的、层级式的业务流程管理BPM（Business Process Management），是企业战略的基础，也是企业实现卓越绩效的必由之路。本培训课程采用培训、Workshop、案例分享、模拟演练相结合的方式，帮助管理人员充分了解和掌握业务流程管理的基本概念、理念、方法论、实施步骤、应用工具等，学会如何诊断、梳理、软件固化、优化、持续改进企业业务流程管理中存在的问题，进而协助企业从平凡走向优秀乃至卓越。

课程目标
 •使管理人员深刻理解和认识到业务流程管理对于企业的重要性，为在企业开展业务流程管理奠定必要的理念和意识。
•使管理人员熟练掌握业务流程管理的基本策略、方法、步骤和工具。
•使管理人员完全具备系统思考业务流程管理的能力，增强管理人员的策划、分析、实施、解决、持续改进的能力。
•使管理人员熟练掌握以业务流程管理为核心，深刻理解和贯彻企业的战略、职能、绩效、文化。

课程对象
 •企业中高级管理人员
•企业质量体系管理人员
•企业业务流程管理人员

课程大纲
 •业务流程管理BPM的基本概念、理念、定义、要素、特性。
•业务流程管理BPM的实施步骤、方法论、工具、模型。
•业务流程诊断的实施步骤、方法论、工具、模型、交付物、难点及解决方法。
•业务流程梳理的实施步骤、方法论、工具、模型、交付物、难点及解决方法。
•业务流程软件固化的实施步骤、模型、设置、交付物、难点及解决方法。
•业务流程优化的实施步骤、方法论、工具、模型、交付物、难点及解决方法。
•业务流程持续改进机制的建立、实施步骤、方法论、难点及解决方法。
•精益六西格玛在业务流程管理中的应用。
•业务流程指标与绩效考核指标的关系、建立、协作及实施。
•案例分析及模拟演练。
•考试。

证书

参加本课程并考试通过，将获得凯新认证（北京）有限公司颁发的业务流程管理BPM证书，证书有效期3年。

流程管理师培训（3 天）

课程背景

在企业信息化的二十多年进程中，人们总结出了“规划为纲、三分技术、七分管理、十二分数据”的信息化建设规律。其中所说的管理主要就是指业务流程管理。所以说，对于流程这个概念，我们并不陌生。但是说到流程管理，我们很多企业的理解和实践就千差万别了。

画出流程图是流程管理吗？是，又不全是。

建立健全制度是流程管理吗？是，又不全是。

信息化业务应用系统是流程管理吗？是，又不全是。

在企业管理实践中，信息化依托的是流程，质量管理体系管的是流程，内控与风险管理体系监控的是流程，标准化与规范化的落实成果是流程，绩效考核的对象是流程的过程与结果。流程，无处不在，无时不有，那么，对流程的管理，也应该是无处不在，无时不有。

课程对象
 •企事业单位中层以上管理者
•职能管理部门负责人
•体系及关键岗位核心员工等

课程大纲

第一单元  认识流程及流程管理价值

您所在的企业不同部门之间会相互扯皮、遇事推诿吗？企业领导是强调部门垂直管理还是强调协同化、标准化？跨部门协同的理念在企业的核心理念中得到体现了吗？什么样的流程才是好流程……
 •什么是流程
•流程观念及带来的影响
•流程与工作流对比
•流程管理及价值
•案例分享

第二单元流程管理概念及与传统流程管理比较

您的企业有哪几大流程需要管理？对其定期开会反思、改进了吗？企业领导关心的是宏观的流程，而具体操作的人关心的是微观的流程，那么如何从宏观分解细化到微观？您企业的流程都能人性化使用吗？还是很多都只是能看看的流程？如果要推进流程管理和实现流程的持续改进，怎么做……
 •流程是什么样的
•流程管理理念
• 流程管理特征
•流程管理发展阶段
•与传统流程管理的比较

第三单元流程架构体系设计

您企业的价值链能清晰的给大家描述出来吗？是否每个部门都有自己流程？与其他部门之间的衔接都很清晰吗？影响客户满意度的是否常常是企业内部的责权利不清晰导致？企业有很多很多流程，是否都是散装的？如何搭建系统的业务体系架构来提升组织整体绩效……
 •流程架构的概念
•设计流程架构的意义和作用
•建立基于战略的流程架构体系
•流程架构体系的内涵和设计方法
•世界知名企业的流程架构介绍

第四单元流程设计与优化

您企业现有的流程都能真正指导员工作业吗？流程的每个岗位到底该如何干？岗位工作都怎么标准化、指标化？流程老员工的经验和知识怎么传承给新员工？如何设计真正能使用的流程……
 •业务流程描述
•流程的分析与诊断
•流程的持续优化与改进
•如何实现流程管理
•案例分享

第五单元流程管理体系规划与实施

您企业的流程都真正执行了吗？不能执行的原因都是什么？我们掌握了持续改进的方法了吗？老员工的经验和知识怎么传承给新员工？如何打造不依赖于个人精英的企业级执行力……
 •流程管理体系的内涵
•流程管理体系规划
•流程管理体系实施方法论
•流程审计和持续改进
•案例分享

第六单元流程型组织建设步骤与方法论

您的企在职能管理模式下都遇到什么问题？管理层级是否较多？管理效率是否较低？是否需要变革来寻求组织业绩的突破？如何建设流程型组织……
 •流程型组织概念
•流程型组织特征及组织架构
•流程型组织的建设步骤和方法
•什么组织适合建设流程型组织
•世界上第一家打造流程型组织的经典案例

通过丰富、详实的经典案例，从不同角度阐述流程管理实践中的宝贵经验和教训，使您从完美的流程管理实施项目中学到知识和经验，并能使您所遇到的诸多困惑、曲折烟消云散！

证书

完成全部培训活动并通过考试的学员将获得的“国际流程管理师”证书。请学员准备并提交一寸近照两张、身份证复印件一张、学历证明一张、个人简历一份

讲师

清华大学全国知名教授、博导、学术委员会委员；具有多年流程管理实践经验的实战派专家