

余姚ISO9001质量体系认证

产品名称	余姚ISO9001质量体系认证
公司名称	余姚卓博企业管理咨询有限公司
价格	1000.00/个
规格参数	质量体系认证:余姚ISO9001 宁波ISO:质量体系认证 质量认证咨询:ISO9001认证
公司地址	宁波市余姚城区国贸大厦615-617室
联系电话	0574-22715665 13003769513

产品详情

宁波ISO9001认证，ISO9001质量体系认证

余姚ISO9001认证轻松通过，ISO9001认证高效办理

卓博认证咨询-马老师

1. 宁波ISO9001认证理论依据

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。与顾客相互作用的每个方面，都提供了为顾

客创造更多价值的机会。理解顾客和其他相关方当前和未来的需求，有助于组织的持续成功。

9.1、监视、测量、分析和评价

9.1.1、总则

9.1.1.1公司应考虑已确定的风险和机遇，应：

a)公司需对产品、服务过程的能力、质量、环境和职业健康安全以及顾客满意度等进行监视和测量，以便：

1) 证实产品和服务的符合性； 2) 评价生产过程绩效；

3) 确保质量、环境和职业健康安全的符合性和有效性； 4) 评价顾客满意度；

5) 环境\职业健康安全绩效； 6) 满足法律法规要求及其他要求的程度；

7) 与辨别的环境因素、危险源、风险和机遇相关活动和运行；

b)评价外部供方的业绩；

c)公司主要是将生产和服务过程中用相关数据的记录、收集、分析、汇总和传递的方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；

d)公司将数据的分析和改进活动的结果并对其结果进行分析和评价；

f)确定所需的质量、环境和职业健康安全绩效指标。

9.1.1.2公司应建立所需的过程，以确保监视和测量活动与监视和测量的要求相一致的方式实施。公司应保持适当的文件信息，以提供结果的证据。

9.1.1.3公司应评价质量、环境及职业健康安全管理绩效和质量、环境和职业健康安全的有效性。

9.1.2、顾客满意和合规性评价

9.1.2.1顾客满意

9.1.2.1.1为确保向顾客提供满意的产品和服务，公司定期对“顾客满意度”进行监视和测量，并找出产品和服务质量的不足，持续实施质量改进，不断满足顾客的要求和期望。

9.1.2.1.2销售部要建立合同台帐，当公司的服务遇到投诉或履约发生问题时，及时登记在合同台帐上，便记录顾客对本公司产品和服务的意见及履约情况。

9.1.2.1.3 销售部负责《顾客满意度调查表》和《顾客满意度调查计划表》的编制，《顾客满意度调查表》内容应考虑产品实物质量、服务、价格、交付和潜力等因素，调查表中通常评估的项目及每一项目包含的具体小项应设定具体的分值，总分100分；每年通过传真或走访等方式，向顾客发放《顾客满意度调查

表》进行

满意度调查；主动搜集顾客意见和建议，为质量改进提供依据。

9.1.2.1.4 公司对于顾客的投诉以及顾客来电、来函反应的各种要求和意见，必须高度重视并及时认真地处理。接到顾客对服务投诉的当天，总经办应填写反馈记录，向部门负责人报告（必要时向总经理汇报），以便对顾客投诉及时给予答复，并作出有效地处理。记录要妥善保管，年终交总经办存档。

9.1.2.1.5 公司在合同执行后向顾客提供及时、周到地售后服务必要时，公司将委托第三方对顾客满意度进行调查，以取得更完备、可信的信息资料。

9.1.2.2环境、职业健康安全合规性评价

9.1.2.2.1本公司编制并实施监测和合规性评价控制程序，为履行对遵守法律法规和其它要求的承诺，定期对公司活动、产品和服务管理现状与法律法规和其它要求的遵守情况进行评价。