

江门ISO9000认证辅导ISO公司

产品名称	江门ISO9000认证辅导ISO公司
公司名称	江门众合管理咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	江门ISO:众合
公司地址	江门市蓬江区江会路24号正平科技大厦二楼A07室（注册地址）
联系电话	18124826359

产品详情

江门ISO9000认证公司江门iso辅导公司

维度一：重点顾客 顾客的满意和顾客自身的需求与期望是否得到实现密切相关，顾客根据自身的需要，对产品和服务具有需求和期望，这是二种预期。这种预期是从自身来考虑，并终通过产品的功能和特性的实现来体现，有多种产品可能会达到并实现这些功能和特性。不同的顾客，在实现自己的需求和期望时，由于受到生活习惯、经济、价值观等不同因素的影响，会对产品或服务做出不同的选择。因此，每一个提供产品或服务的组织，都客观地存在一个相应的顾客群，组织应针对这一特定具体的顾客群，建立并形成顾客群的维护、保持和潜在顾客开发系统，在不断满足需求和期望的同时，维护和保持老顾客、开发新顾客。

从这个意义上说，顾客是特定的。质量管理体系标准要求以顾客为关注焦点、增强顾客满意是广义的。组织在贯彻标准、建立质量管理体系时，应结合组织的实际，关注对自己产品有需求的顾客或潜在顾客并设法增强他们的满意。

维度二：原始资源

对于一个组织来说，顾客与厂房、技术以及人力等一样，都是组织的资源。但顾客作为资源具有其他资源不可比拟的作用。一个组织拥有的厂房、技术、人力、设备设施等资源能否发挥价值，前提是其它资源组合后生产出的东西顾客是否接受。从这个意义上讲，顾客是组织的原始资源。只有当顾客购买组织的产品时，组织拥有的资源才会产生价值。否则组织的发展也就失去了基础和动力。

顾客是有思想有识别和判断能力的人，他与组织自身拥有的可直接配置的资源不同，组织可以通过自身的管理系统，按照预定的目标对各种资源进行有效的配置。作为组织原始资源的顾客，和组织拥有的其

他资源有相同之处，也需要组织去维护、开发并使他升值。但顾客作为组织的原始资源又是一个相对的概念，由于市场的竞争，每个组织拥有的顾客数量是在不断地变化着。因此，组织必须关注顾客，不断识别顾客的需求和期望，并在此基础上，与顾客形成长期的、互惠互利的、和谐的供求关系。