

行政单位质量管理体系涉及的基本术语|国家注册审核员|审核员培

产品名称	行政单位质量管理体系涉及的基本术语 国家注册审核员 审核员培
公司名称	昆山博乐企业管理顾问有限公司
价格	.00/普通
规格参数	
公司地址	苏州昆山市新南中路567号
联系电话	0512-81862698 13405188235

产品详情

行政单位的顾客首先应该按照国家相关法律法规接受行政组织管理和（或）接受行政组织提供的公共服务的个人、团体或机构，这是主体的顾客。其次，由于内部部门的配合效率往往也会影响带内部部门满足外部相关方（包括顾客）的能力，因此建立内部客户的概念并识别和满足其需求，这对于行政单位建立有效的管理体系尤为重要。行政组织的内部客户通常是指行政组织内部的各部门和干部职工，主要的活动和产品的接收在内部部门之间。例如：对于办公部门、人事部门、财务部门、政工部门、纪检部门和后勤部门等都主要是服务于内部业务部门，后者就是前者的内部顾客，而对于前者也应该纳入到行政单位的质量管理体系中来。相关方行政单位的相关方众多，如上级主管部门、当地政府部门、相关行业协会、社会团体等，组组的可持续性发展和全面的绩效体现在对所有相关方需求的满足程度，因此在管理体系中，逐步把满足顾客需求扩大到满足所有相关方需求不但扩大了行政单位的体系下适用范围，而且相关方满足程度的不断提高也体现了行政单位管理体系的成熟度的不断提升。由于行政单位的组织性质特殊，建议行政单位在建立ISO9001质量管理体系www.isolearn.com的时候，应同时考虑上级单位（相关方）、外部客户（主体顾客）、内部部门（内部顾客）三者的需求，来构建整个质量管理体系，可以更好地体现其“把关服务”的特点。产品识别和定义行政单位预期提供的“产品”是构建整个质量管理体系的前提。行政单位的“产品”是构建整个质量管理体系的前提、行政单位的“产品”显然不仅包括了预期的行政服务结果，还包括了在提供行政服务过程中的任何预期输出结果。由于行政单位组织性质决定了“把关和服务”并存的特点，因而其“产品”既包括有形看得见的结果，也包括无形的服务。行政单位“合格的产品”意味着“有法可依，有法必依，执法必严，违法必究”，但同时也应体现新时期服务型政府的转变内容，比如公开、公正、透明的办事程序，热情周到、耐心的服务态度等等。过程行政单位运用“过程方法”来改进质量活动的流程效率和绩效非常有意义，一方面是强调了行政单位办事活动的输入输出的信息的充分性，同时关注了过程中各子过程、子步骤的衔接配合以及整个过程的一个结果目标；另一方面，通过流程化的规定减少了暗箱操作、人为因素等不确定性，即便与监督也便于后续的改进，对于建设“服务性政府”，提高办事效率和提升行政满意度和降低行政风险都具有重要的意义。在此基础上，把各质量活动过程进一步扩展链接，运用“管理的系统方法”可以逐步构建出一个相互关联，密切配合的高效质量管理体系。组织行政单位的人员编制、职责和权限通常是由上级单位按照有关法律法规和规定确定下来的，纵向的职责划分一般比较明确，关键就是需要进一步明确各部门和人员在各质量活动过程中的职责和权限，比如政府采购流程，涉及采购的申请部门、采购的审批部门、采购执行部门和采购产品验收部门等众多部门，那么在采购流程程序中就应该明确相应的采购目标、部门接口、各自的职责权限、相互关系和执行

等内容，一般通过具体质量程序文件中的职责规定部门来明确，此外还可以通过沟通来补充明确。
标签：审核员培训 | 国家注册审核员 转载请注明：www.isolearn.com