

江门服务业实施ISO9000认证 江门ISO认证 江门ISO

产品名称	江门服务业实施ISO9000认证 江门ISO认证 江门ISO
公司名称	深圳市英达思企业管理咨询有限公司江门分公司
价格	1.00/个
规格参数	
公司地址	江门市蓬江区江会路24号
联系电话	86-07503067191 13555625802

产品详情

江门英达思公司 联系人：付小姐0750-3067191 13555625802

江门服务业实施ISO9000质量管理体系的几点建议

从服务业的特点出发，在进行质量管理体系策划时应坚持以预防为主和依靠顾客评价的指导思想。预防源于服务质量的非储存性，即一旦出现服务质量问题，常常难以象对待硬件产品那样进行返修；而服务的主动性决定了服务要迎合顾客的期求。我们把顾客的期望称作感性质量，人作为服务的对象，具有多样性的要求，使得我们对服务过程的质量控制显得尤其重要。建立和保持质量管理体系，可以有效地控制服务过程，而在首要的质量管理体系策划工作中，我们需要充分考虑工作目标、要求、体系要素、组织结构及资源，并注意以下几个方面：（一）确定质量管理体系结构

- 1、确定质量方针，构建体系方法 组织的质量管理体系以质量方针为基础，以质量目标为目的，由组织机构及其职责、相关资源、按照规定的准则和方法开展活动三部分组成，包括质量管理的系统而全面的内容和要求，强调了组织是规范全员行为，将资源转化为产品（服务）的一个有机整体。
 - 2、完善组织结构，明确职责权限 与质量管理体系相适应的组织结构可以有效保证质量管理体系的运行。依据《标准》确定组织的质量活动或过程，完善组织职能，明确各部职责权限，并形成相关文件。组织机构设置因环境不同而不同。分配组织的职能应符合《标准》的要求，做到职权分配明确，隶属关系清楚，联系渠道顺畅。
 - 3、配备充分的资源 充分而且适合的资源是实现质量方针和达到质量目标的重要条件。资源包括人力资源、基础设施、工作环境等。
- （二）编写质量管理体系文件 建立、运行和持续改进质量管理体系，要以文件为指导，并以文件为记录和证据。适宜的文件能够使质量管理体系有效运行，可以加强沟通和统一行动。一个组织的文件繁简是由组织类型、规模及产品或过程的复杂程度和工作人员能力相适应的。质量管理体系所包括的文件可分为形成文件的质量方针和质量目标（这可以包括在质量手册或其他文件当中），质量手册，ISO9001：2008标准规定的应制定形成文件的程序（文件控制、

质量记录的控制、内部审核、不合格控制、纠正措施、预防措施等），组织为确保与质量管理体系有关的过程有效策划、运行和控制所需要的文件（例如作业指导书），本标准要求的记录。

1、质量手册 质量手册是规定组织质量管理体系的文件，所有采用ISO9000标准的组织都应编写质量手册，并实施和保持质量手册规定的质量管理体系。质量手册一般应包括以下内容：（1）质量管理体系范围，（2）《标准》所要求的形成文件的程序，（3）对质量管理体系主要过程及过程间相互作用的描述。从结构形式上，质量手册可以包括：（1）前言（组织介绍），（2）质量手册发布令，（3）管理者代表任命书，（4）质量管理体系范围，（5）质量方针和质量目标，（6）术语和定义，（7）质量手册的管理，（8）组织机构及职权，（9）组织资源配置，（10）程序文件（可以是概要），（11）质量管理体系所包括过程的顺序及相互作用。

2、程序文件 程序是为进行某项活动或过程所规定的途径。程序文件是由一定的管理部门编制的、规范组织的某些活动的文件。其内容一般包括可以概括为以下9个“何”字：活动或过程的目的和范围如何，做什么和何人做，何时、何地以及如何做，使用何种材料、设备和文件，如何对活动进行控制和记录，何为规定采用的作业指导书。

3、作业指导书和其他质量文件 作业指导书依据《标准》要求编写的操作性文件，例如服务性机构有的员工岗位职责、人员管理办法、服务项目开发办法、服务资料管理办法、服务过程质量评定办法、服务行为规范制度、常用设备管理规定、限时服务制度等。作业指导书用于具体指导服务工作、现场管理或后勤服务等。

4、质量记录 质量记录形成于质量管理体系运行过程中，其作用是证明服务符合规定的要求，并提供质量管理体系要素已得到实施的证据。对于不满意的结果，质量记录要说明针对不合格项所采取的措施。在质量管理体系策划过程中，应列出所需要的各种质量记录的类型。

（三）内部审核

内部质量审核是**内审员**

查明质量管理体系的实施是否符合策划安排、标准的要求以及组织确定的管理体系的要求，以便及时发现质量问题，采取纠正或改进措施，使质量管理体系得到有效实施和保持。内审需要审核的内容有：

- 1、本组织的质量管理体系文件是否符合标准；
 - 2、质量管理体系的组织结构是否与所进行的质量活动相适应；
 - 3、有关质量管理的各项制度、办法、程序和作业规范是否确实得到执行；
 - 4、人员、设备和材料能否适应质量管理体系要求；
 - 5、质量文件、报告、记录是否全面、清晰和完整。
- 内审所发现的不合格项，要得到及时整改，对不合格项应针对原因采取纠正措施，并跟踪验证纠正措施的效果。
- （四）管理评审 最高领导者按计划对质量管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。通过定期的评审评价质量管理体系变更的需要，并适合于实现组织的质量方针和质量目标的要求。管理评审包括：
- 1、组织结构（包括资源）的适宜性；
 - 2、与《标准》的符合程度及质量管理体系的有效实施情况；
 - 3、有关顾客反馈、内部反馈（例如内部审核的结果）、过程业绩和服务效果以及采取纠正措施和预防措施的情况；
 - 4、可能发生问题的趋势，经常发生问题的区域。
- （五）持续改进 质量改进是一种以追求更好的效果和更高的效率为目标的持续活动，不断寻求改进的机会，而不是等待出现问题再去纠正。一方面在本组织内部各层次间获得改进机会，另一方面在不同部门的过程中寻求改进机会。内部审核、顾客反馈、管理评审及改进结果评审都可以提供改进的机会。最高管理者要创造良好的质量改进的环境。各级管理者应坚持营造质量改进环境，鼓励和带动组织成员改进各己工作。