

质量管理体系简介及七项原则 贯标集团

| | |
|------|------------------------|
| 产品名称 | 质量管理体系简介及七项原则 贯标集团 |
| 公司名称 | 贯标集团 |
| 价格 | .00/件 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 南京市仙林大道10号三宝科技园1号楼B座6层 |
| 联系电话 | 4009992068 13382035157 |

产品详情

一、什么是质量管理体系

任何组织都需要管理，当管理与质量有关时，就属于质量管理体系的范围。

质量管理体系是在质量方面指挥和控制组织的协调活动，通常包括制定质量方针、目标以及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等活动。

实现质量管理的方针目标，有效地开展各项质量管理活动，必须建立相应的管理体系，这个体系就叫质量管理体系，它可以有效达到质量改进。

二、关于ISO9000族标准

ISO9000系列标准是guojibiaozhun化组织（ISO）制定的，得到全世界100多个国家认可并普遍推行的国际质量标准。

ISO9000系列标准是由ISO9000质量管理体系（基础和术语）、ISO9001质量管理体系（要求）、ISO9004质量管理体系（业绩改进指南）、ISO9011质量和环境审核指南、ISO10012测量控制系统构成，其中ISO9001和ISO9004是其核心。

ISO9001要求以满足服务对象的质量要求为目标，通过建立很强约束力的文件化管理体系，使各项工作及影响工作结果的全部因素都受于严格的受控状态，并通过体系审核和管理评审，不断改进和提高质量管理水平，确保预期目标得以实现。简单地说，以顾客为中心，过程控制，预防为主，持续改进是其核心思想。这个核心有助于全面提升企业管理水平，不断提高员工队伍的综合素质和整体工作效率。

三、质量管理体系的作用

1.强化质量管理，提高企业效益

- 2.增强客户信心，扩大市场份额
- 3.提高企业zhiming度，增强企业信誉和竞争力
4. 获得了国际贸易“通行证”，消除了国际贸易壁垒

许多国家为了保护自身的利益，设置了种种贸易壁垒，包括关税壁垒和非关税壁垒。其中非关税壁垒主要是技术壁垒，技术壁垒中，又主要是产品质量认证和ISO9000质量体系认证的壁垒。

5. 节省了第二方审核的精力和费用

因为作为第一方的生产企业申请了第三方的ISO9000认证并获得了认证证书以后，部分第二方就不必要再对第一方进行审核，这样，不管是对第一方还是对第二方都可以节省很多精力或费用。

6. 有利于国际间的经济合作和技术交流

按照国际间经济合作和技术交流的惯例，合作双方必须在产品（包括服务）质量方面有共同的语言、统一的认识和共守的规范，方能进行合作与交流。ISO9000质量体系认证正好提供了这样的信任，有利于双方迅速达成协议。

四、七项原则及应用指南

质量管理体系七项原则是企业做好质量管理体系应秉持的基本原则，以下是ISO9001：2015的七项原则：

- 1) 以顾客为关注焦点
- 2) 领导作用
- 3) 全员参与
- 4) 过程方法
- 5) 循证决策
- 6) 改进
- 7) 关系管理

原则1 - 以顾客为关注焦点

组织依存于他们的顾客，因而组织应理解顾客当前和未来的需求，满足顾客需求并争取超过顾客的期望。

实施本原则要开展的活动：

全面地理解顾客对于产品、价格、可依靠性等方面的需求和期望；

谋求在顾客和其他受益者(所有者、员工、供方、社会)的需求和期望之间的平衡，将这些需求和期望传达至整个组织；

测定顾客的满意度并为此而努力；

管理与顾客之间的关系。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订 使得整个组织都能理解顾客以及其他受益者的需求；

对于目标的设定 能够保证将目标直接与顾客的需求和期望相关联；

对于运作管理 能够改进组织满足顾客需求的业绩；

对于人力资源管理 保证员工具有满足组织的顾客所需的知识与技能。

原则2 -领导作用

lingdao建立组织相互统一的宗旨、方向和内部环境。所创造的环境能使员工充分参与实现组织目标的活动。

实施本原则要开展的活动：

努力进取，起领导的模范带头作用；

了解外部环境条件的变化并对此作出响应；

考虑到包括顾客、所有者、员工、供方和社会等所有受益者的需求；

明确地提出组织未来的前景；

在组织的各个层次树立价值共享和精神道德的dianfan；

向员工提供所需要的资源和在履行其职责和义务方面的自由度；

鼓舞、激励和承认员工的贡献；

进行开放式的和真诚的相互交流；

教育、培训并指导员工设定具有挑战性的目标；

推行组织的战略以实现这些目标。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订 组织的未来有明确的前景；

对于目标的设定将组织未来的前景转化为可测量的目标；

对于运作管理 通过授权和员工的参与，实现组织的目标；

对于人力资源管理，具有一支经充分授权、充满激情、信息灵通和稳定的劳动力队伍。

原则3 - 全员参与

各级人员都是组织的根本，只有他们的充分参与才能使他们的才干为组织带来受益。

实施本原则员工要开展的活动：

承担起解决问题的责任；

主动地寻求机会进行改进；

在团队中自由地分享知识和经验。关注为顾客创造价值；

对组织的目标不断创新；

更好地向顾客和社会展示自己的组织；

从工作中得到满足感；

作为组织的一名成员而感到骄傲和自豪；

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订，员工能够有效地对改进组织的方针和战略目标作出贡献；

对于目标的设定 员工承担起对组织目标的责任；

对于运作管理 员工参与适当的决策活动和对过程的改进；

对于人力资源管理

员工对他们的工作岗位更加满意，积极地参与有助于个人的成长和发展活动，符合组织的利益。

原则4 - 过程方法

将相关的资源和活动作为过程来进行管理，可以更高效地达到预期的目的。

实施本原则要开展的活动：

对过程给予界定，以实现预期的目标；

识别并测量过程的输入和输出；

根据组织的作用识别过程的界面；

评价可能存在的风险，因果关系以及内部过程与顾客、供方和其他受益者的过程之间可能存在的相互冲突；

明确地规定对过程进行管理的职责、权限和义务；

识别过程内部和外部的顾客、供方和其他受益者；

在设计过程时，应考虑过程的步骤、活动、流程、控制措施、培训需求、设备、方法、信息、材料和其他资源，以达到预期的结果。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订

整个组织利用确定的过程，能够增强结果的可预见性、更好地使用资源、缩短循环时间、降低成本；

对于目标的设定 了解过程能力有助于确立更具有挑战性的目标；

对于运作管理 采用过程的方法，能够以降低成本、避免失误、控制偏差、缩短循环时间、增强对输出的可预见性的方式得到运作的结果；

对于人力资源管理 可降低在人力资源管理(如人员的租用、教育与培训等)过程的成本，能够把这些过程与组织的需要相结合，并造就一支有能力的劳动力队伍。

原则5 - 改进

改进是一个组织永恒的目标。

实施本原则要开展的活动：

将对产品、过程和体系进行改进作为组织每一名员工的目标；

应用有关改进的理论进行渐进式的改进和突破性的改进；

周期性地按照"卓越"的准则进行评价，以识别具有改进的潜力的区域；

改进过程的效率和有效性。鼓励预防性的活动；

向组织的每一位员工提供有关持续改进的方法和工具方面教育和培训，如 PDCA循环- 解决问题的方法
过程重组 过程创新；

制订措施和目标，以指导和跟踪改进活动；

对任何改进给予承认。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订通过对战略和商务策划的持续改进，制订并实现更具竞争力的商务计划；

对于目标的设定 设定实际的和具有挑战性的改进目标，并提供资源加以实现；

对于运作管理 对过程的持续改进涉及组织的员工的参与；

对于人力资源管理 向组织的全体员工提供工具、机会和激励，以改进产品、过程和体系。

原则6 - 基于证据的决策方法

有效的决策是建立在对数据和信息进行合乎逻辑和直观的分析基础上。

实施本原则要开展的活动：

对相关的目标值进行测量，收集数据和信息；

确保数据和信息具有足够的jingque度、可靠性和可获取性；

使用有效的方法分析数据和信息。理解适宜的统计技术的价值；

根据逻辑分析的结果以及经验和直觉进行决策并采取行动。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订 根据数据和信息设定的战略方针更加实际、更可能实现；

对于目标的设定利用可比较的数据和信息，可制订出实际的、具有挑战性的目标；

对于运作管理 由过程和体系的业绩所得出的数据和信息可导致改进和防止问题的再发生；

对于人力资源管理 对从员工监督、建议等来源的数据和信息进行分析，可指导人力资源方针的制订。

原则7 - 关系管理

组织和供方之间保持互利关系，可增进两个组织创造价值的能力。

实施本原则要开展的活动：

识别并选择主要的供方；

把与供方的关系建立在兼顾组织和社会的短期利益和长远目标的基础之上；

清楚地、开放式地进行交流；

共同开发和改进产品和过程；

共同理解顾客的需求；

分享信息和对未来的计划；

承认供方的改进和成就。

实施本原则带来的效应：

对于方针和战略的制订通过发展与供方的战略联盟和合作伙伴关系，赢得竞争的优势；

对于目标的设定通过供方早期的参与，可设定更具挑战性的目标；

对于运作管理 建立和管理与供方的关系，以确保供方能够按时提供可靠的、无缺陷的产品。