

湖北商贸企业ISO9001质量管理体系文件

产品名称	湖北商贸企业ISO9001质量管理体系文件
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

商贸企业应参照ISO9004-2，结合企业人员、设施等实际情况，建立一个文件化地质量管理体系。也就是说，应编

制一套科学、实用、有效地质量管理体系文件。商贸企业质量管理体系文件层次结构如图4-2所示。1. 质量管理手册这是一个阐明商贸企业地质量方针并描述其质量管理体系地纲领性文件，它一般应包括下列内容： a. 商贸企业地质量方针和质量目标； b. 商贸企业各级人员地职责、权限和相互关系； c. 质量管理体系要素和引用地形成文件的程序文件的描述，也可以是这些程序文件的直接汇编； d. 关于手册的使用、更改和控制等方面的规定。必要时，还可编写有关介绍企业和手册有关信息的“前言”，手册中有关术语的定义，以及手册引用的文件和支持性

资料的附录等。具体编写内容与要求见ISO10013《质量手册编制指南》。

2. 管理规范和质量计划 商贸企业的管理规范是“为进行某项营销服务活动所规定途径的程序”文件，他们也是质量手册的支持性文件。管理规范的内容一般应包括目的和范围，做什么和谁来做，何时、何地何如何做；应使用什么设施何文件；如何

对服务活动进行控制何记录等。它们可以与质量手册中相关要素活动内容的编写顺序一致，也可以按企业标准的形式编制。质量计划时“针对特定的产品、项目和合同，规定专门的质量措施、资源和活动顺序的文件”（ISO 8402）。因此，

商贸企业应对一些特定的营销服务，如春节、中秋节的展销，部队、福利院等特定顾客的供应等，按ISO 10005《质量

计划指南》编制质量计划。

3. 服务规范 服务规范时规范商贸企业服务人员（如营业员、送货员等）服务行为，阐明其服务内容与服务质量要求的操作性

文件。服务规范是衡量商贸企业服务人员服务质量的基本依据和最低要求，它一般应包括岗位职责与任务、上岗条件、

服务程序、服务内容与要求等内容。如商场营业员的服务规范，应就其上岗准备——迎客介绍——唱收唱付——礼貌送客——检查货架——清点货款——

——结业下岗等各服务环节的服务内容与服务质量要求作出明确具体的规定。

4. 质量记录 质量记录是为已完成的质量活动或达到的结果提供客观证据，即“建立在通过观察、测量、试验或其他手段所或

事实的基础上，证明是真实的信息”文件（ISO

8402）。因此，又称之为见证性文件。商贸企业的质量记录主要有：a.

质量保证协议书（与供货单位签订）；b. 商品验收记录；c. 顾客意见本；d. 计量衡器校准或检定记录；

e. 内部质量审核报告；f. 顾客投诉处理表等。任何一个商贸企业，只要从自身实际出发，建立一个文件化的质量管理体系，就一定能脱离传统的经验管理，迈

进科学管理及至现代化管理的轨道，而宣贯国际服务质量管理标准（ISO 9004.2）则为其提供了捷径。