

# ISO9001质量管理体系认证办理

产品名称	ISO9001质量管理体系认证办理
公司名称	广州臻赞企业管理咨询有限公司
价格	1.00/项
规格参数	品牌:臻赞咨询 有效期:三年 年审:需要
公司地址	广州市天河区棠安路棠下市场东2号2楼B15
联系电话	13809773991

## 产品详情

编辑：ISO9001质量管理体系认证办理

作为我国金融体系的主体，在国际发展的大潮流下，面临迎接国际同行业渗入的巨大挑战，也承受着巨大的竞争压力。面对日益增长的市场竞争压力和服务需求，全面导入ISO9001：2000国际质量管理体系是金融行业服务质量发展的必然趋势和前景。

### 二、银行业如何导入ISO9000质量管理体系：

#### 1) 建立规范化的业务操作规程，使风险控制能力得到进一步加强：

近年来，金融机构案件频发，究其根源，都与业务人员违规操作相关。按照ISO9000质量体系标准的要求，在业务领域建立一整套符合国际标准的体系文件，内容涵盖金融业岗位职责、规章制度、操作规程、服务规范以及形象标识等，能有效防止这类问题的发生。文件化的ISO9000质量管理体系不仅是银行业高效的管理工具，更是防范和控制银行业操作风险的有效手段。

#### 2) 树立以顾客需求为宗旨的管理理念，提高顾客满意度：

ISO9000质量管理体系的管理核心是“以顾客为关注焦点”，银行业质量管理的评价最终结果来源于顾客对银行服务工作质量的反馈，即顾客满意程度。通过推行ISO9000质量管理体系，对服务环境、服务行为、服务标识等进行统一规范，使职员的精神面貌、技能水平都会有明显改善，顾客满意度和社会认可程度都会大大增强。银行业在企业文化建设方面要想取得长足的进步和发展，通过贯彻ISO9000质量管理体系标准可以树立银行品牌形象，进一步增强自身的竞争实力。

#### 3) 形成追求实效、持续改进的内部完善机制，增强对市场的快速反应能力：

ISO9000质量管理体系是循序渐进的、追求实效的管理标准，银行业ISO9001质量管理体系认证办理推行这个标准，将审计稽核、服务监督、安防检查、财务监管等纳入到质量管理体系中，通过内部审核

与外部审核的双重监督作用，在银行内建立持续改进机制，使内部管理和服务质量得到有效地提高，从而增强银行业对市场变化的快速反应能力。

#### 4) 全面提升内部管理水平：

将全行各项基础工作纳入事前策划、事中监督、事后测量分析与持续改进的PDCA（计划——实施——检查——改进）戴明循环的质量管理模式之中进行控制，实现对服务全过程的有效控制。

### 三、银行业推行ISO9000的意义：

入世以后，国际经济发展总的趋势是国际经济国内化、国内经济国际化，世界经济正朝着“一体化”方向发展。我国加入WTO，金融业面临的冲击是首当其冲的，外资银行的渗入，会与中资银行展开激烈竞争。从战略发展的需要出发，在全行推行ISO9001：2000国际质量管理体系，是银行业管理水平再上新台阶的重要标志，是战略发展的客观需要。因此，全面推行ISO9000质量管理体系，全面提升管理层次，并以此为平台，促进各项事业健康发展，在银行业具有重要的现实意义：

### 四、银行业推行ISO9000质量管理的过程中可能存在的问题及解决措施：

银行业推行ISO9000质量管理体系的过程中可能存在的不足之处：

#### 1) 职员对体系运行重要性的认识不足：

部分职员对ISO9000质量管理体系文件的内容掌握不够，影响了体系文件的正常运行。

#### 2) 工作思维方式转变还不够：

部分单位不能按照或完全按照质量管理体系的流程要求来开展工作，仍然走老路，用老法，特别是继续沿用不符合标准要求的落后作法。

#### 3) 违规业务操作的问题还不少：

在具体业务工作中，个别单位不能完全按照体系文件的规定进行业务操作，导致业务操作风险加大，为业务工作的正常开展留下隐患。

#### 4) 管理人员整体素质还参差不齐：

由于各单位负责质量管理体系的管理人员均属于兼职，对体系要求ISO9001质量管理体系认证办理以及各种流程的知识掌握较少，管理水平还有待提高。一方面由于管理人员自身学习不够，另一方面组织这方面培训还不充分。

这些问题和不足，迫切需要银行业在推行ISO9001：2000质量管理标准的全过程中，进一步加大执行力度，合理、有效解决。