

河北策力石家庄9000认证9001认证CCC认证

产品名称	河北策力石家庄9000认证9001认证CCC认证
公司名称	河北策力科技有限公司
价格	1111.00/单
规格参数	策力:CCC认证 9000认证:9001认证 欧盟认证:ce认证
公司地址	河北省石家庄市新华区华林国际
联系电话	18032912016

产品详情

ISO9000与服务质量 所谓服务，根据ISO9000中“产品”的定义可知，服务是与硬件、流程性材料、软件并列的4种通用产品之一，服务是一种产品。什么叫服务质量？按照ISO9000定义，服务质量当指服务满足规定或潜在需要的特征和特性的总和。具体体现在：1、功能性。各种不同类型的服务都有各自特定的基本服务功能。工商行政管理部门的服务具有多方面的功能，一方面为经济发展营造一个公开、公正、公平的竞争环境；另一方面通过自身不断规范执法行为、改进工作作风、提高办事效率，为市场主体的健康发展提供优质服务。2、安全性。安全是人们的基本需要。服务业要确保人们在旅行、住宿、饮食、购物、娱乐过程中的人身和财产的安全。同样，工商行政管理部门服务的安全性体现在严把市场准入关，防患于未然，对不符合国家法律法规要求的，坚决不予注册登记。3、时间性。包含着及时、准时、省时三个要素。体现在工商管理的服务质量就是办事讲究时效性、限时性，当前许多行政部门承诺限时办事制，最终目标就是提高服务质量。4、经济性。当人们支付了一定费用后，即要求获得相应数量和质量的服务，体现出商品等价交换的原则。各项工商规费的收取也应体现这一服务特性。5、舒适性。主要是指对服务环境、设备设施的要求。6、周到性。指服务企业或服务人员善于体察顾客心理，想顾客所想，急顾客所急，帮顾客所需，能满足顾客的要求。7、知识性。服务业充满着各种各样的知识，商店营业员要能向顾客介绍商品性能、使用和维修保养知识；餐厅服务员能向宾客介绍菜点典故、烹调方法、营养知识；导游要具有丰富的地理、历史知识和较强的语言表达能力等。工商行政管理部门开展的法律法规培训、印发法律法规宣传材料等活动，就是直接向广大市场主体提供法规知识服务。8、文明性。工商行政管理部门要求执法人员和窗口部位努力做到文明执法和热情服务。

二、ISO9000与工商管理部门 按照ISO9000质量管理和质量保证标准适用的39个经济活动类别来看，几乎包含了所有的社会经济活动领域。ISO9000标准特别强调“所有工作是通过过程来完成的”。工商行政管理部门的工作、职能实际上也是通过过程来完成的。比如：工商行政管理部门的登记注册管理就是一个过程，受理——登记——审核——办理——发照——年检（验照）等一系列程序，实质上也是一个产品形成的过程。过程是什么？ISO9000标准定义为“将输入转化为输出的一组彼此相关的资源和活动”。要完成任何一项工作，都要有必要输入，对工商行政管理部门而言，输入就是法律法规的要求、部门领导的指示等，是开展工作的基础或依据。同时，任何一项工作都有一个工作目标，达到一定的结果，这就是输出。对工商行政管理部门而言，输出就是监管和服务到位，即如何强化维护市场经济秩序的职能，落实各项监管手段和服务措施。当然，为了实现某项工作目标，就得事前策划好应采取的途经和方法，在ISO9000标准中就叫作程序。就是明确该项工作的目的和范围，如何对活动进行控制和记录等等。对工商行政

管理部门而言，就是要制定一个管理办法或实施细则，形成文件，实际上也就是“书面程序”或“文件化程序”等。在ISO9004-2《质量管理和质量体系要素第2部分：服务指南》的附录A《可适用本标准的例子》中，把“行政管理”单列为一类。欧美、澳大利亚等政府管理机构以ISO9000族标准为指导，建立和实施行政服务质量体系，在为纳税人服务上提高了质量和效率。因此，工商行政管理部门通过ISO9000标准化也可以达到规范执法行为、优化服务质量、提高办事效率的最佳效果。总而言之，ISO9000族标准是一种通用标准，并非任何行业或经济领域的专用标准，具有通用性、实用性、指导性和推荐性特点。在当前，全球性竞争不断增长的今天，顾客对质量的期望也越来越高，办事者对政府部门办事效率要求也越来越高。因此，工商行政管理部门在一手抓监管的同时，还必须一手抓服务，通过本部门应用ISO9000族标准建立、实施、保持并持续改进其质量管理体系，进一步强化服务意识，为国民经济的持续、快速发展努力营造良好环境。

河北ISO9001认证<http://www.hbceli.com/>