# 供应商质量管理体系认证管理制度

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2025-05-13

*第一篇：供应商质量管理体系认证管理制度万宏集团有限公司供应商质量管理体系管理制度一． 本文件规定了万宏集团有限公司供应商质量管理体系的认证管理，持续监督供应商质量管理体系运行的有效性，特制定本制度。二． 本制度适用于万宏集团有限公司供销部...*

**第一篇：供应商质量管理体系认证管理制度**

万宏集团有限公司供应商质量管理体系管理制度

一． 本文件规定了万宏集团有限公司供应商质量管理体系的认证管理，持续监督供应商质量管理体系运行的有效性，特制定本制度。

二． 本制度适用于万宏集团有限公司供销部

三． 每年对已通过质量管理体系的供应商进行核查，是否在有效期内，向超期未进行监督审核或换证的供应商发质量管理体系认证证书失效通知。向未认证供应商发送质量管理体系认证预警通知。每次将供应商回复的情况做好记录并跟踪其完成情况。

供销部

2024-7-25

**第二篇：质量管理体系认证**

国际质量管理体系认证

作业

国际质量管理体系认证问题.原因及对策分析

ISO9000是国际标准化组织总结世界许多国家，特别是发达国家企业经营管理成功的经验和实践，应用先进的管理理论和方法，以简明的标准形式向世界推荐的一套实用的管理理念、方法和体系。它的作用在于为实现企业管理的科学化、系统化、制度化、规范化提供了一个坚实的平台，进而推动企业质量管理水平的提高。毋庸质疑，通过施行ISO9000，大多数企业的管理人员更加清晰地认识到了质量管理的基本概念和方法；培养了管理者科学、严谨的工作作风，减少了工作的随意性；帮助企业建立了一个逻辑关系紧密的管理系统（生产、采购、人力资源、研究与开发、营销）；帮助企业树立良好的市场形象，推动市场开拓。ISO9000系列标准进入中国已十多年，客观地讲，这十多年不仅是中国企业所提供产品或服务品质不断改良的十多年，也是中国企业经营管理水平不断提高的十多年。因此，可以说，ISO9000的出现，满足了众多企业提高管理水平的需要，使更多经营者对科学管理有了更多的认识。但令人遗憾的是，不论在推行ISO9000还是在认证过程中，都不同程度地存在着这样或那样的一些问题，进而导致当前的企业ISO9000行为走向困境甚至是混乱状态。现就目前推行ISO9000及认证中存在的问题谈谈个人的见解。

一、目前存在的问题及产生原因

1、企业自身的问题。影响质量体系推行中获取成效的因素，主要有下述几方面：

(1)缺少对标准熟悉的骨干。只有管理层或个别人对标准一知半解，未能全面透彻地理解、领会ISO9000质量管理体系的内涵及精髓，缺少对体系运行进行有效性、适宜性及充分性评价从而发现改进机会。

(2)重形式、轻实效，为取证而搞ISO9000认证，没有真正作为一项管理制度被企业各级人员广泛认识和运用。只片面注重文件化的编制工作，未能结合企业自身特点去度身订做企业的“宪法”——质量手册，而是做一些表面功夫去应付第三方审核，忽视求取质量实效的质量改进和管理水平提升。

(3)对质量目标的制定不完全，缺乏操控性。反映在质量目标的建立过于形式和简单，没有定到点子上，操控性不强，没有提升空间。有的甚至缺乏检查、分析、跟踪工作，使得质量目标形同虚设；有的企业在获取认证后，质量管理未提出新的目标，由此也难以有新的提高。

(4)基础工作欠缺。反映在基础台帐不全或不规范，难以提供准确、有效的数据，甚至有些企业的管理层觉得搞了体系后增添了不少工作，要求多了，记录多了，做了很多原来不用做的工作，因此重视不够。更谈不上利用适宜的统计技术对各种数据进行分析，不能给管理者提供能发现问题和改进机会的有参考价值的科学管理依据。

(5)目的不够明确。反映在把获取认证作为唯一目的，忽视持续改进原则，不注重质量管理的科学化、规范化、系统化的提升。

(6)缺少全员参与。反映在仅靠少数几名专业人员推行质量体系，甚至是咨询公司在做质量体系。管理职责不到，最高管理者和管理者代表在质量管理体系中的不作为，日常工作各行其是，内审和管理评审走过场。往往导致难以全面推进。

(7)缺乏协调工作。反映在企业内部缺少沟通，不少接口部门出现扯皮现象，导致管

理层对生产进度难以掌握，出现交货期不准或不能控制的现象。

(8)少检查考评。反映在未对体系及质量目标定期检查、考评等等。导致员工对制度的淡化，丧失绩效的激励作用。

2、认证机构合力不足。中国认证机构“散”、“小”、“多”，形不成合力。虽然目前总数已达 100 多家，但很多机构规模很小，技术力量薄弱。已经形成规模，具备一定技术和管理能力，能够为申请人提供满意服务，并形成自身良性循环，具有发展前途的机构还比较少。很多机构只能通过价格战的方式来占领市场，商业味很浓，并且大有恶性循环之势，低价格、低素质、低标准，轻培养（培训）、轻质量、轻品牌，重市场、重效益、重眼前的现状已导致认证行业的不良竞争，造成当前认证市场的混乱状态。这样势必影响认证的服务质量，有的机构甚至可以先发证后评审，评审过程也是泛泛做些虚假记录走过场。导致企业对本来很科学、很严肃的质量体系认证看成是只卖一张证书而已，非但没有帮助企业从管理水平上得到提高，还令质量管理的作用在认证市场上大打折扣，造成当前企业对认证的消极，甚至偏见误解。这种证书“含金量”下降的现象也直接影响ISO9000的推行。

3、认证机构审核员水平的高低以及审核尺度的掌握，直接影响了企业施行ISO9000的有效性。审核员在审核过程中的关注点其实相当于一个指挥棒，企业往往以审核员的审核发现为准则。那么我们的审核员如果掌握的尺度不一甚至有误的话，则会引导企业走进误区。我在现场审核时经常会遇到这样的情况，受审核方往往说：我现在才明白，但怎么去年的审核员不是这样要求的？所以说如果审核员的专业水平不高或者对标准掌握有偏，那么带来的后果是显而易见的。

二、企业做好质量管理体系的对策

1、企业要使质量体系认证工作获取良好的质量成效，宜采取下述主要措施： ⑴.注重全面检查与评价

①了解质量目标的现状及发展趋势；②检查质量职能中的薄弱环节；③了解各项基础管理工作的现状及差距；④了解骨干层人员素质及推行ISO 9000质量体系的难点；⑤了解产品结构及同行业的水平；⑥了解企业发展方向及市场竞争中所处的地位；⑦了解近三年质量及经济效益状况等。

⑵.建立可操控的有效目标体系

质量体系的推进与运行是否确有成效，必须坚持用数据说话，故在前期即要考虑建立目标体系。其要点：①要结合企业的质量方针提出；②目标的提出要注重可行性、先进性、适宜性、充分性和操控性；③要注重目标的综合考虑与评价，防止以单一目标代替全部目标的片面性；④要结合企业及产品自身的特点提出目标值；⑤目标值的确认注重可行性分析等。如某电子厂提出准时交货率、生产直通率、生产定额完成率、成品抽查合格率、投诉(退货)率、生产损耗、生产数量、库存数量及滞货库存等几项主要目标值，由此层层展开，才能最后评定获取的实际成效。

⑶.编制质量计划、进行层层分解

围绕质量方针及质量目标，结合ISO 9000质量体系认证总体安排，具体编制出各项质量计划。其要点：①明确现状及主要的问题点；②提出具体的实施或改进措施；③明确责任部门和责任人；④明确具体的实施期限；⑤明确检查人及检查(考评)日期；⑥明确协调和接口的办法和措施；⑦注重层层分解，各个专项具体落实到人等。

⑷.坚持内部质量审核及管理评审

为判定所建立和实施的质量体系是否确有成效，则要开展内审及管理评审工作，管理评审一定要从体系的有效性、适宜性和充分性来评价，从而发现改进机会。其要点：①要针对关键、薄弱环节开展；②要注重内审及评审人员的资格及条件；③要注重做好各项原始记录；④要坚持以数据说话；⑤要充分协调确认问题点；⑥要注重跟踪措施与反馈等。如上述单位某部门在质量体系刚开始建立时，准时交货率仅达58.5%，生产定额完成率仅为63%，客户投诉率为10.9%，这一组数据表明这是一个薄弱环节，应是加强内审工作的重点。

⑸.坚持开展质量改进活动

由前所述，通过质量体系认证工作，无论是开展认证工作的全过程，还是认证后要求取得更大的效益，坚持开展质量改进工作是促使获取成效的永恒主题。其主要点：①建立和完善质量改进的机制；②收集各类信息并注重准确、及时、有效；③注重质量分析，找准薄弱环节；④注重技术、管理、工人三结合进行集体分析；⑤注重收集各类原始台帐和凭证；⑥合理应用相关的数理统计方法；⑦注重各项改进措施的针对性、可行性等。如当发现客户投诉率为10.9%时，则应从产品制造到售后服务全过程进行全面跟踪，运用鱼刺图、排列图找出主要病症所在，由此进行系统性的质量改进活动。⑹.注重效果检查

推行质量体系及认证活动，是否获取真实成效，则要按前面所述效果评价的内容进行全面检查。其主要点：①要重点检查改进后薄弱环节的现状；②要检查体系运行情况及需修改的部分内容；③管理评审应由主要负责人亲自组织并实施；④一切检查要做好记录并按程序归档；⑤对于成功的经验要纳入标准化；⑥遗留问题要继转下一轮质量循环，再行开展质量改进。如上述薄弱环节经二个月的质量跟踪，准时交货率由58.5%上升到78%，生产定额完成率由63%上升到 92%，客户投诉率由10.9%下降到零，说明确实取得了实际成效。

2、在现阶段，可以采取以下措施和手段解决认证市场存在的问题，提高认证的有效性。⑴.进一步规范认证市场和行为，优化组合认证机构，扶持中国认证的民族品牌，应对国外机构竞争，维护国家经济安全和利益。

⑵.理顺国家认证主管部门和认证机构之间的关系。主管部门应加大力度对认证机构上报资料和获证企业的抽查，确保管理横到边，竖到底，避免将问题象“滚雪球”越滚越大。

⑶.国家认证主管部门要加大对认证市场的监管力度，严厉打击违法操作和经营的认证机构。以免出现认证市场的恶性竞争局面。

3、审核员需要通过各种途径提高审核技巧，从而使审核增值。

⑴.加强对审核员的岗前及持续培训。平时可通过审核员之间的经验交流会或座谈会的形式，定期进行系统性的持续培训。从而达到统一尺度，统一做法，提高技巧的目的。⑵.审核员在审核时应更关注“有效性”。为此，审核员应按标准的要求建立审核思路、审核方法和审核技巧。

⑶.审核员应认真学习《ISO9001审核实践组指南》，根据质量文化成熟度的四个不同区域组织的特点有针对性地进行审核，审核过程不是简单地核对标准条款的“有”或“无”，而是象《指南》所“通过给最高层管理层提供有关组织达到战略目标能力的相关信息；

通过识别问题，如果能够加以解决，这将提升组织的绩效；通过识别改进机会和可能存在的风险区域”。这样才能“对于认证机构，通过改进第三方认证过程的可信性”。通过质量体系认证只是一种手段，从根本目的而言，推行认证在于提高管理水平的基础，求取更大的企业及社会经济效益。并在此基础上，继续推进，以达到更高的效益目标。这样企业对推行ISO9000的积极性才会高，认证市场也会更加广阔。

**第三篇：ISO9001质量管理体系认证**

ISO9001质量管理体系认证

ISO9001认证：设计开发评审的程序

万德诚iso9001质量管理体系：http://

1)申请

某个阶段工作按规定完成后，由设计项目负责人填写设计评审申请报告，报总设计师审批：设计项目可以是全系统，也可以是分系统；可以是整机，也可以是部件或零件。

(2)准备

在申请的同时，设计者或设计部门应做好有关的准备工作，并向评审组提供主要设计资料，其中包括：

①设计总结（阶段工作报告）。该总结要用数据说话，对影响成败和存有疑虑的问题要列出清单； ②评审项目技术报告；

③经审查签署的试验报告和相关的原始资料；

④样品（模型、初样机或正样机）。

上述资料（除样品外）应提前送评审组主要成员审阅，以便其准备评审意见。

(3)组织评审组

一般情况下由总设计师负责组织评审组，全系统的设计评审则按权限由上级领导人负责组织。评审组成员必须是知识和经验均较丰富的专家，包括同行专家，用户代表，标准化、可靠性、价值工程、质量保证等有关业务部门代表，以及协作单位代表等。直接设计者不参加评审组，但应参加评审工作。评审组组长由总设计师担任，必要时也可由总质量师担任。

设计评审能否取得预期的效果，一是看准备工作进行得如何，二是看评审组成员的资格和水平如何。如果上述两条不理想，那么很可能提不出质疑、意见和建议，或者仅仅局限在一般的差错上，不能使设计水平有显著的提高。

(4)召开评审会议

①由设计者报告设计情况及主要技术难点；

②评审员对设计进行评论，提出质疑、建议和意见；

③由设计者对评审者提出的问题进行必要的解答，一时不能解答的，允许会后解答；

④由评审组组长或其指定的评审员填写评审报告，经评审组通过后报总设计师或上级领导人，并由设计部门或质量保证部门存档。

评审报告按设计和开发阶段转报的批准权限进行审批，一般由总设计师或上级领导批准。ISO9001认证：设计开发评审的原则

（1）性能方面

实现产品要求或设汁开发任务书所规定的性能指标要求。

（2）原理方面

简单易行，适应性强

（3）结构方面

结构合理，组成件少，构件简单，体积尽量小，重量尽量轻；计算简便，工艺性好精度要求合理，需用的特殊材料尽量少。

（4）安全性方面

使用、维修、保养均安全，不需特殊的附加保护措施。

（5）可靠性方面

进行可靠性设计和管理，具有可行的可靠性保证。

（6）制造方面

尽量采用常规加工方法，加工尽量少

（7）检验方面

检验过程少，检验量少，方法简单易行

（8）装配方面

装配工作简便、迅速，尽量不采用特殊设备，易于实现装配自动化。

（9）使用方面

操作方便、安全、简单；包装密到性好，长期储存性好；便于运输；便于维修；与环境相容，无污染或尽量减少污染；用后处置方便。

（10）经济性方面

无多余功能或已减至最低限度；产品成本（包括使用成本）低廉，有较好的经济效益和社会效益。ISO9001认证：设计开发评审的要素

ISO9001认证应按照具体的设计阶段和产品考虑下述各项：

（1）与满足顾客需要和顾客满意有关的项目

①将材料、产品和过程的技术规范与产品规范中表达的顾客需要进行对比；

②通过样机（样品）的试验对设计进行确认；

③产品在预期的使用和环境条件下的工作能力；

④非预期的使用和误用；

⑤安全性和环境相容性；

⑥是否符合法律法规要求及国家标准和国际标准以及组织惯例；

⑦与有竟争性的设计进行对比，与同类设计进行对比，特别要对过去组织内外发生的问题进行分析，以防止问题再次发生

（2）与产品规范要求有关的项目

①可信性和耐用性的要求；

②允许偏差以及与过程能力的比较；

③产品接收准则；

④安装和易装配性、贮存要求、货架寿命和可处置性；

⑤良性失效和失效安全特性；

⑥美学规范和接收准则；

⑦失效模式和影响分析，以及故障树分析；

⑧诊断和纠正问题的能力；

⑨标签、注意事项、标识、可追溯性要求和使用说明；

⑩标准件的评审和使用。

（3）与过程规范要求有关的项目

①生产的产品符合设计的能力，包括特殊过程要求、机械化、自动化、部件的装配和安装；

②设计一的检验和试验能力，包括特殊检验和试验要求；

③材料、零部件和组件的规范，包括已被认可的供应品和供方及其供应情况；

④包装、搬运、贮存和货架寿命的要求，特别是与进出物品有关的安全因素。

**第四篇：ISO9001质量管理体系认证**

ISO9001质量管理体系认证

ISO9001认证 是ISO9000族标准所包括的一组质量管理体系核心标准之一。ISO9000族标准是国际标准化组织（ISO）在1994年提出的概念，是指“由ISO/Tc176（国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会）制定的国际标准。

基本介绍

ISO9001认证用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用法规要求的产品的能力，目的在于增进顾客满意。随着商品经济的不断扩大和日益国际化，为提高产品的信誉、减少重复检验、削弱和消除贸易技术壁垒、维护生产者、经销者、用户和消费者各方权益,这个认证方不受产销双方经济利益支配，公证、科学。

凡是通过ISO9001认证的企业，在各项管理系统整合上已达到了国际标准，表明企业能持续稳定地向顾客提供预期和满意的合格产品。站在消费者的角度，公司以顾客为中心，能满足顾客需求，达到顾客满意，不诱导消费者。

认证流程

企业原有品质体系识别、诊断；

任命管理者代表、组建ISO9000推行组织； 制订目标及激励措施；

各级人员接受必要的管理意识和品质意识训练； ISO9001标准知识培训； 品质体系档编写；

品质体系档大面积宣传、培训、发布、试运行； 管理培训； 内审员接受训练； 若干次内部品质体系审核； 在内审基础上的管理者评审； 品质管制体系完善和改进； 申请认证； 认证公司档审核； 现场审核； 纠正措施； 批准； 注册颁证； 完善的售后服务。

所需资料

申请组织具备独立法律资格的证明材料（如：已年检的有效营业执照、组织机构代码证）

有效期内的许可证、资质证书等（复印件）生产工艺流程图/工作过程简图或工作原理图

申请认证的产品简介（包括技术、产量、用途、质量、销售等方面的信息）产品标准清单及名称与产品/过程有关的法律、法规

基本要求

产品质量是企业生存的关键。影响产品质量的因素很多，单纯依靠检验只不过是从生产的产品中挑出合格的产品。这就不可能以最佳成本持续稳定地生产合格品。

一个组织所建立和实施的质量体系，应能满足组织规定的质量目标。确保影响产品质量的技术、管理和人的因素处于受控状态。无论是硬件、软件、流程性材料还是服务，所有的控制应针对减少、消除不合格，尤其是预防不合格。这是ISO9000认证族的基本指导思想，体现在以下方面：

一、控制所有过程的质量。

ISO9000族标准是建立在“所有工作都是通过过程来完成的”这样一种认识基础上的。一个组织的质量管理就是通过对组织内各种过程进行管理来实现的，这是ISO9000族关于质量管理的理论基础。当一个组织为了实施质量体系而进行质量体系策划时，首要的是结合本组织的具体情况确定应有哪些过程，然后分析每一个过程需要开展的质量活动，确定应采取的有效的控制措施和方法。

二、控制过程的出发点是预防不合格。

在产品寿命周期的所有阶段，从最初的识别市场需求到最终满足要求的所有过程的控制都体现了预防为主的思想。例如：

---控制市场调研和营销的质量，在准确地确定市场需求的基础上，开发新产品，防止盲目开发而造成不适合市场需要而滞销，浪费人力、物力。---控制设计过程的质量。通过开展设计评审、设计验证、设计确认等活动，确保设计输出满足输入要求，确保产品符合使用者的需求。防止因设计质量问题，造成产品质量先天性的不合格和缺陷，或者给以后的过程造成损失。

---控制采购的质量。选择合格的供货单位并控制其供货质量，确保生产产品所需的原材料、外购件、协作件等符合规定的质量要求，防止使用不合格外购产品而影响成品质量。

---控制生产过程的质量。确定并执行适宜的生产方法，使用适宜的设备，保持设备正常工作能力和所需的工作环境，控制影响质量的参数和人员技能，确保制造符合设计规定的质量要求，防止不合格品的生产。

---控制检验和试验。按质量计划和形成文件的程序进行进货检验、过程检验和成品检验，确保产品质量符合要求，防止不合格的外购产品投入生产，防止将不合格的工序产品转入下道工序，防止将不合格的成品交付给顾客。---控制搬运、贮存、包装、防护和交付。在所有这些环节采取有效措施保护产品，防止损坏和变质。

---控制检验、测量和实验设备的质量，确保使用合格的检测手段进行检验和试验，确保检验和试验结果的有效性，防止因检测手段不合格造成对产品质量不正确的判定。

---控制文件和资料，确保所有的场所使用的文件和资料都是现行有效的，防止使用过时或作废的文件，造成产品或质量体系要素的不合格。

---纠正和预防措施。当发生不合格（包括产品的或质量体系）或顾客投诉时，即应查明原因，针对原因采取纠正措施以防止问题的再发生。还应通过各种质量信息的分析，主动地发现潜在的问题，防止问题的出现，从而改进产品的质量。

---全员培训，对所有从事对质量有影响的工作人员都进行培训，确保他们能胜任本岗位的工作，防止因知识或技能的不足，造成产品或质量体系的不合格。

三、质量管理的中心任务是建立并实施文件化的质量体系。

质量管理是在整个质量体系中运作的关键，所以实施质量管理必须建立质量体系。ISO9000族认为，质量体系是有影响的系统，具有很强的操作性和检查性。要求一个组织所建立的质量体系应形成文件并加以保持。典型质量体系文件的构成分为三个层次，即质量手册、质量体系程序和其它质量文件。质量手册是按组织规定的质量方针和适用的ISO9000族标准描述质量体系的文件。质量手册可以包括质量体系程序，也可以指出质量体系程序在何处进行规定。质量体系程序是为了控制每个过程质量，对如何进行各项质量活动规定有效的措施和方法，是有关职能部门使用的文件。其它质量文件包括作业指导书、报告、表格等，是工作者使用的更加详细的作业文件。对质量体系文件内容的基本要求是：该做的要写到，写到的要做到，做的结果要有记录，即写所需，做所写，记所做的九字真言。

四、持续的质量改进：

质量改进是一个重要的质量体系要素，GB/T19004-1标准规定，当实施质量体系时，组织的管理者应确保其质量体系能够推动和促进持续的质量改进。质量改进包括产品质量改进和工作质量改进。争取使顾客满意和实现持续的质量改进应是组织各级管理者追求的永恒目标。没有质量改进的质量体系只能维持质量。质量改进旨在提高质量。质量改进通过改进过程来实现，是一种以追求更高的过程效益和效率为目标。五、一个有效的质量体系应满足顾客和组织内部双方的需要和利益。

即对顾客而言，需要组织能具备交付期望的质量，并能持续保持该质量的能力；对组织而言，在经营上以适宜的成本，达到并保持所期望的质量。即满足顾客的需要和期望，又保护组织的利益。

六、定期评价质量体系。

其目的是确保各项质量活动的实施及其结果符合计划安排，确保质量体系持续的适宜性和有效性。评价时，必须对每一个被评价的过程提出如下三个基本问题：

A、过程是否被确定？过程程序是否恰当地形成文件？ B、过程是否被充分展开并按文件要求贯彻实施？ C、在提供预期结果方面，过程是否有效？

七、搞好质量管理关键在领导。——组织的最高管理者在质量管理方面应做好下面五件事：

A、确定质量方针。由负有执行职责的管理者规定质量方针，包括质量目标和对质量的承诺。

B、确定各岗位的职责和权限。

C、配备资源。包括财力、物力（其中包括人力）。D、指定一名管理者代表负责质量体系。

E、负责管理评审。达到确保质量体系持续的适宜性和有效性。

回顾历史，ISO9000族标准起源于科学的进步和技术的发展。展望未来，高新技术的发展更有待于ISO9000族标准的指导。成熟的ISO9000系列标准在科技领域的应用为科技的进步提供了无穷的动力。

**第五篇：质量管理体系认证总结**

鸡东县分公司ISO9001质量管理认证 工作现场审核会议汇报材料

尊敬的审核组的各位领导，长城（天津）质量保证中心的各位审核专家、老师，你们好：

隆冬时节，瑞雪千里。在这银装素裹、充满喜悦的季节里，我们迎来了ISO9001质量管理体系审核组的各位专家、老师。在此，我代表鸡东县通信分公司全体干部员工，向前来我公司检查、指导ISO9001质量认证工作的各位专家、老师表示热烈的欢迎！

ISO9001质量管理体系认证，是一个组织所建立和实施的质量体系应能满足该组织规定的质量目标，是确保影响产品质量的技术、管理和人的因素处于受控状态，是提升我们企业市场竞争综合能力的一项必要性工作。因此，这次由长城（天津）质量保证中心的各位审核专家、老师所组成的审核组的到来，是给我公司如何作好ISO9001认证、如何强化管理、规范服务、创建良好的企业形象和风采提供了极好指导机会。审核组的到来，不仅可以促进我公司各项业务有序发展和繁荣，而且能够进一步提高我公司在地此文章来自于公文网 www.feisuxs区性通信企业中的知名度，更能让我们通过ISO9001认证让用户了解鸡东通信，让鸡东通信以崭新的姿态面对竞争。

一、鸡东县通信分公司概况

鸡东县通信分公司共分有综合、运维、营销三个职能部室，下辖东海、永安、向阳、平阳、兴农、哈达、鸡林七个乡镇支局，现拥有电话交换机总容量51084万门，实装47213万门，交换机实装率达到92.42%，固定电话主线普及率达到16.26%，户普及率达到51.5%。担负着全县30万人口多元化、全方位、方便、优质的通信服务，是鸡东县地区通信行业和龙头企业。经过多年的不懈努力，我公司已建成了覆盖全县、具有国内先进水平，高带宽、立体式、智能化，能够满足语音、数据、图像、视频等业务需求的现代化通信网络。

二、前一阶段质量目标运行情况

目前，我公司共有质量认证兼职人员3人，自ISO9001质量管理体系认证工作于今年7月份在我公司全面启动以来，我公司在市公司质管办及各位领导的指导下，严格落实市公司的工作部署，札实抓好质量认证工作的各个环节，力求以“ISO9001质量管理体系认证工作”为重点，其它工作及各项业务公文写作首选网站--公文网 www.feisuxs发展协调推进，在本职工作与认证工作两不误的情况下，建立运行了质量管理体系，使企业的基础管理工作得到了进一步加强，员工的素质有了进一步提高，圆满完成了市公司预期所指定的认证计划，为下一步企业管理制度的改良和认证工作的顺利进行打下了良好的基础。一是根据质量管理方针，结合自身情况，明确此次认证工作的总体目标。力求通过认证使公司通信质量达到或超过市公司要求，并不断提高。创造地区性知名品牌，持久地为用户提供满意服务，使公司的业务发展、效益增长、质量管理等方面工作在紧紧围绕ISO9001质量管理体系认证工作的同时，提升到一个新的层次。

二是理顺流程，确保认证工作顺利进行。将ISO9001认证列入“一把手工程”，由总经理亲自挂帅，领导班子成员分片主管，及时为认证兼职人员在办公场地、工作设施等方面给予充分的保障。为了有效完成体系文件的编写、整理、修改工作，我公司还通过培训的方法，在公司普及ISO9001质量管理体系认证知识，采用全体班组长以上管理人员配合的方法，及时为基础管理手册的编写修订赢得了时间。三是制定《质量管理认证工作实施方案》，召开《鸡东县分公司ISO9001质量管理体系认证工作启动会议》，加大对2024年6月26日以后收、发的各类文件及工单进行清整、装订和备案力度，把整理任务分解到各部、室，实行《ISO9001质量管理体系认证工作责任状》，强化职能人员规范质量管理工作思想，剖析自身管理特点，总结各项职能规章制度，将各类文件、工单等重新整理、装订、登记造册，对到期不报或上报内容质量低下的部门，给予一定处罚。在这期间，我公司共编写了鸡东分公司“基础管理手册”（其中包括：共包含职责权限、记录台帐、考核标准、规章制度和工作流程五个分册）。收录了各类人员的职责权限总计35条；记录台帐列举了91项质量记录清单；制定了6项考核标准；建立了33项规章制度；编制了22条工作流程。严格按照市公司的“认证”时间表来运行质量管理体系文件，经常与市公司质量管理办公室取得联系，不断咨询和提高我公司的认证工作，确保各项工作的顺利开展。

四是加大对一、二次内审中存在问题的持续改进力度。首先是对质量记录纸张过于陈旧，且有部分记录与记录台帐中规定的不符的记录或台帐进行从制定，增设了《性质变动登记本》和《程控业务登记本》。其次是进一步明确了公司领导班子的职责权限，对各部室职能人员的职责权限、业务流程也重新进行整改、下发。并在全公司范围内，统一组织了ISO9001知识培训，进行了考试，使公司员工对ISO9001的基础知识和我公司质量方针、目标等有了新的认识。再次是对质量目标考核不规范的地方及时进行了纠正，结合实际查找体系文件中的不足，确保ISO9001工作朝健康的方向发展。

三、通过认证所收到的效果

通过实施ISO9001质量管理体系认证，我公司全面规范地建立和修正了内部管理制度，达到了良性有序的运作；明确划分各部门工作职责和质量职责及员工的岗位责任；增进了各部门工作的透明度及部门间、员工间的相互沟通,营造了良好的企业文化氛围和强烈的“求特色、上水平、创最佳”的服务意识。在前阶段的质量管理体系运行过程中，公司各项工作均在ISO9001标准的要求下有条不紊地进行，部门间职责明确，节省了不必要的工作环节，提高了工作效率；公司员工严格执行标准要求，灵活应用于各自分管工作，也是受益菲浅，感触颇深。实施ISO9001质量管理体系，有利于提高我公司各项业务发展和服务质量、规范管理制度、增进内部沟通、增强社会诚信度、增强市场竞争信心，是完善企业管理制度和维持竞争能力的重要手段，更为我公司下一步各项业务的市场拓展打下了良好的基础。到目前为止，我公司各项质量目标完成状况良好，整体工作已基本告捷。通信质量目标方面，固定电话装、修、移机及时率已达到了100%（大于98%）；电路开通率达到100%（大于98%）；网络接通率达到了100%（96%），大客户流失率为0（小于2）；服务质量目标方面，顾客综合满意度大于81.3分（81分）；企业责任投拆为0（十万分之一），180回访率100%（100%），应答时限达到了7秒（≤10秒）；较好地完成了市公司确定的质量目标。

四、持续改进

ISO9001认证工作的顺利运行，是我公司在当前紧迫的市场形势，抓住机遇，乘势而上，实现公司创立追赶型、跨越式发展目标的基石我公司将在未来的工作中，通过及时的学习、检查、组织研究等方法对现有的编制形文件程序做好持续改进工作，确保公司质量管理体系的有效性。在这里，我真诚地希望，前来检查、指导ISO9001认证工作的各位专家、老师，更多地关注我们鸡东通信的认证工作、宣传鸡东通信的诚信形象、支持鸡东通信朝着正规化的企业方向大步迈进。最后，做为鸡东县通信分公司的管理者，我代表鸡东县通信分公司全体干部员工诚挚的希望和欢迎各位专家、老师在日后的任何时间内到鸡东作客和指导工作。我相信，只要我们肯吃苦耐劳，加上各位专家、老师悉心教导，我们鸡东县通信分公司就一定能够实现双赢，就一定能够通过认证走向正规化管理的道路，就一定能够创造出更美好的未来！谢谢大家！

鸡东县通信分公司总经理

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！