



# “以学促改” 持续完善质量管理体系

Text ISO9000流程优化工作小组

2002年7月8日，ISO9000质量管理体系文件终于签发！为保证文件上轨运行顺利，坚持“以学促改”持续完善质量管理体系。接下来的文件培训与带领全员学习文件的工作，在流程优化工作小组的肩上显得愈加繁重，

7月中旬，为推动ISO9000体系文件在营业本部的顺利运作，流程优化工作小组及营业管理部组织实施了面向营业本部全体人员的体系文件密集学习和考核计划。此次学习和考核的依据是ISO9000体系文件覆盖的与营业本部日常工作相关的所有文件，包括管理操作流程类文件、作业细则类文件和相关记录表格等。此次学习共分四次，以业务处理流向为主线，紧密结合ISO9000体系文件的规定，对日常工作中的具体操作要求进行了详细的讲解。为检验营业人员的学习效果，加深大家对体系文件的理解，营业管理部利用每日早会后的五分钟时间对营业本部人员进行各种

形式的考核。通过比较系统地学习和考核，营业本部人员基本掌握了与其日常工作发生联系的体系文件，为ISO9000体系文件在营业本部的有效执行打下了良好的基础。与此同时公司其它部门的培训工作亦如火如荼全面展开。

ISO9000体系文件编写过程给予我们的一个重要收获就是要不断地学习和解决新课题，为此，要在公司上下形成一个“学文件，用文件”“以学促改”的良好氛围，使我们的员工不仅要学习文件，改正旧习，更要记录下使用过程中发现的问题，作为以后考核或工作参考的依据，通过信息共享防止别人再发生类似的问题，形成行之有效的“知识管理”。在这一阶段，公司上下每一个人，都要自觉融入到这种学习氛围中自觉的“以学促改”，不断总结出更好的思路和方法。

真正做到“以学促改”，ISO9000认证工作主抓部门要善于总揽全局，查找薄弱

环节，解决重点部位，整体推进认证工作。在体系文件上轨实行阶段，主抓部门要采取多种形式和方法，在搞好全员培训学习文件的基础上，最大限度地解决信息不对称的问题，实时跟踪和记录操作流程的运行情况。同时要充分发挥全体员工的聪明才智，不断改进现有体系文件流程，保持文件生命力，不仅使公司的质量管理体系顺利通过认证，还要使这个平台走上自我完善、自我修正的良性轨道。



公司上下已自觉形成学习ISO9000文件的氛围  
营业管理部有计划的对营业人员学习情况进行督导