**5.1.1总则**

公司总经理证实其对质量管理体系的领导作用和承诺，通过：

a) 对质量管理体系的有效性承担责任；

b) 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；

c) 确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；

d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；

e) 确保获得质量管理体系所需的资源；

f) 沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；

g) 确保实现质量管理体系的预期结果；

h) 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；

i) 推动改进；

j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

**5.1.2** **以顾客为关注焦点**

公司总经理负责证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过：

a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；

b) 确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；

c) 始终致力于增强顾客满意。

本公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。总经理应以实现顾客满意为目标，为此应做到：

a、确定顾客的需求和期望

通过市场调研、预测，或与顾客的直接接触来实现。

b、将顾客的需求和期望转化为要求

这些要求包括对产品的要求、过程要求和质量管理体系要求等，只有完全满足顾客需求和期望时，顾客才能满足。

c、使转化成的要求得到满足

本公司必须满足法律法规及强制性国家标准和规定；

顾客的需求、法律法规及强制性国家标准和要求也会随时间而修订，因此本公司转化的要求及已建立的质量管理体系也应随之更新，执行《文件管理程序》的规定。

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710