

南京信息职业技术学院

毕业设计论文

作者 尹甜甜

学号 71651P09

系部 中认新能源技术学院

专业 质量管理与认证

题目 对家政公司保洁服务的质量研究

指导教师 姚铃丽

评阅教师 姚铃丽 吴文伶 顾凯鸣

完成时间: 2019 年 4 月 22 日

毕业设计(论文)中文摘要

(题目): 对家政公司保洁服务的质量研究

摘要: 随着经济的发展,人们的生活水平有了很多的改善,以此人们对生活的质量的追求也越来越高,尤其是人口老龄化、“二孩”政策全面实施和广大职业女性从家庭劳动中解放的意识愈加高涨,家政服务在家庭中的需求越来越大,人们对家政服务的要求也越来越高。但是传统家政企业还是依据原来的老路进行发展,没有跟上时代的步伐,发展仍然比较滞后,很难满足人们目前的需求,导致供需不平衡。管家帮家政公司正是在这种大背景之下,以月嫂、育婴师、保姆、老人陪护、钟点工、保洁、小儿推拿、医院陪护、满月等服务家政服务为主营业务,试图通过互联网+家政的模式,建立家政 O2O 平台,抓住当前我国家政服务行业发展的机会,将管家帮家政建设为南京市家政龙头企业。本文以南京市管家帮家政公司为研究对象,以保洁服务的质量体系为指导,通过分析管家帮家政内部环境和外部环境以及其他环境,明确管家帮家政保洁发展战略,并提出保障发展战略顺利实施的措施。首先,介绍了本文研究的概述、研究内容、研究体系及技术路线,明确家政保洁及家政 O2O 的概念,以及公司战略的管理的相关理论和分析方法;紧接着,对管家帮家政公司发展现状进行分析;然后,构建保洁质量管理体系框架图、运用 PEST 分析法和波特五力模型分析法,对管家帮家政公司内部环境和外部环境以及其他进行分析。再然后,明确管家帮家政公司的总体战略和线上、线下战略;最后,为确保公司战略的实施,分别从资金资源、人力资源、服务技能培训、企业文化、技术和风险控制等六个方面提出保障措施。本文通过对基于 O2O 的管家帮家政公司发展战略研究,寻找管家帮家政公司在南京市家政行业的优势和机遇。希望通过本文的研究为南京市家政行业的发展探索新的方向。

关键词: 管家帮家政公司; O2O; 保洁; 质量体系;

毕业设计(论文)外文摘要

Title: Study on the quality of cleaning service in housekeeping company

Abstract: With the development of economy, people's living standards have been greatly improved. Can's friend exhibition, people's living standards have been greatly improved, therefor, the quality of life has become more and more high, especially the aging population. "on the first floor, the policy of comprehensive real quantity and wide-ranging women in order to liberate from family labor will be more reasonable. The demand of domestic service in the family is increasing, and the quality of people changing the library affairs is also getting higher and higher. However, the succession of domestic enterprises is still based on the original development of the old road, did not keep pace with the pace of development is still lagging behind, it is difficult to meet the current needs of people, resulting in imbalance between supply and demand. It is in this background that the housekeeper helps the housekeeping company to have a sister-in-law, a master division, and a babysitter. The main business is the protection of the elderly, the cleaning of hourly workers, the promotion of milk, the massage of children, the sui care of hospitals, the full moon, and re-steaming, and so on. It is trying to establish the domestic economics O2O platform through the model of Internet + 's

housekeeping. To seize the opportunity of the development of domestic service industry in our country, the housekeeper is built as the leading domestic management enterprise in Nanjing. Taking Nanjing housekeeping company as the research object and guided by the quality system of cleaning service, this paper analyzes the internal environment, the industry environment and the external environment of housekeeping and defines the development strategy of housekeeping for housekeeping. And put forward the measures to ensure the smooth implementation of the development strategy. First of all, this paper introduces the research overview, research content, research system and technical line, clarify the concept of housekeeping and housekeeping O2O, as well as strategic management related theories and analysis methods; Then, the author analyzes the present situation of housekeeping company development. Then, the construction of cleaning quality management system framework diagram, using PEST analysis and Porter five-force model analysis, the housekeeper help domestic companies internal environment, industry environment and external environment analysis. Then, define the overall strategy and online and offline strategies for housekeeping companies. Finally, in order to ensure the implementation of the corporate strategy, From the capital resources, human resources, service skills training, corporate culture, technology and risk control six aspects to put forward safeguards. Through the research on the development strategy of

housekeeping company based on O2O, this paper looks for the advantages and opportunities of housekeeping and housekeeping company in Nanjing. I hope to explore a new direction for the development of domestic economy industry in Nanjing through the research in this paper.

keywords: The housekeeper helps the housekeeping company, online to offline, clean-keeping, quality system

目录

1 引言	1
2 质量管理体系	2
2.1 质量的演变过程	2
2.2 ISO9001 标准认证	3
3 管家帮公司	5
3.1 发展历程	5
3.2 公司质量管理体系组织机构图	6
3.3 家政保洁	7
3.4 管家帮公司保洁质量方针、目标	7

3.5 家政 020.....	8
4 ISO9001：2015 标准.....	9
4.1 范围.....	9
4.2 规范性引用文件.....	9
4.3 术语和定义.....	9
4.4 组织的背景环境.....	9
4.4.1 质量管理体系.....	9
4.5 文件要求.....	10
4.5.1 本公司的质量管理体系文件包括：.....	10
4.5.2 质量标准.....	10
4.5.3 文件控制.....	11
4.5.4 记录控制.....	11
4.6 相关程序.....	11
4.7 领导作用.....	11
4.7.1 领导作用与承诺.....	11
4.7.2 以客户为关注焦点.....	12
4.7.3 管家帮的职责、岗位和权限.....	12
4.8 策划.....	12
4.8.1 应对机遇和风险的措施.....	12

4.8.2 质量目标的实现	13
4.8.3 策划的变更	13
4.9 支持	13
4.10. 运行	13
4.10.1 不合格品的控制	13
4.11. 绩效评价	14
4.11.1 客户满意	14
4.11.2 内部评审	14
4.11.3 管理评审的输入与输出	14
4.12. 持续改进	15
5 管家帮保洁 PEST 分析	16
6 管家帮波特五力模型	17
结论	19
致谢	21
参考文献	22

1 引言

美国著名质量管理学家朱 兰曾经说过，21 世纪将会是一个质量的世纪。质量问题是个战略问题，“国家强。则质量必须强。经济社会又好又快发展，必须好字开头，质量第一”研究质量战略，把握好机遇的发展，迎接新世纪的挑战，已然成为当今世界各国发展的重要举措。

21 世纪的质量已经成为市场竞争的焦点，成为一个国家和企业的核心竞争力。质量是企业的灵魂，质量决定了经济发展的效益和价值理念依然被称为一种共识。为此，管家帮的工作重点聚焦于改进产品和服务的质量，在公司实行 ISO9001 的标准，不断的满足于顾客的需求，从而在竞争中取胜。一个公司的兴胜成败在很大程度上由质量决定， 从而，无论是发展中国家还是发达国家，都高度重视产品和服务质量的有效途径。

随着经济的发展，人们对质量的认知越来越深邃，从早期的产品逐渐演变成今天的服务、活动、人、组织及其组合。在科技越来越发达和网络越来越全面的发展下 O2O 的应用越来越广泛，在管家帮家政公司客户可以通过“管家帮”家庭服务体系：APP、网站、呼叫中心、微信、电视、广播及合伙人渠道（社区、物业、房产中介、代理自然人、其他第三方联盟企业）汇聚订单进入“管家帮”交易平台，交易平台依托客户服务需求通过线下渠道为客户提供家政、有机食材、家庭必需的服务和产品。此而“管家帮”通过“FMF”商业模式（FMF：产品和服务从工厂、基地直接供给到家庭），提供以“家政服务”为主，“有机食品、营养健康、绿色家居、安居咨询”为辅的“一体四维度”产品服务整体解决方案“LNH”（LNH：家政、营养、健康）系统，为家庭客户提供整体解决方案，实现“管家帮，帮您管好家”的服务承诺，做到“让天下家庭后顾之忧”

2 质量管理体系

2.1 质量的演变过程

质量的内涵随着社会经济的快速发展，内容在不断的完善和深化。从早期的产品质量逐渐延伸到今天的服务质量，其大致的发展范围分为四个阶段。从 20 世纪前的质量主要依靠人为的技艺水平和经验来保证，但是会产生大量废品的质量检验阶段发展到运用数理统计学的原理来解决质量问题的统计质量控制阶段，以此使质量检验又快又精准；在二次世界大战结束后，又把质量管理推进到一个新的阶段叫做全面质量管理阶段，科学技术和工业生产的发展，要求人们运用“系统工程”的概念，把质量问题作为一个有机整体加以综合分析，实施全员、全过程、全企业的管理；在前三者的基础上产生了第四个阶段社会质量管理阶段，21 世纪将是质量的世纪，意味着质量管理科学更加蓬勃的发展；社会质量管理阶段具有如下特征：

- 1) 产品和服务的质量越来越社会化、制度化。体系所包括的规模也越来越大，超越企业、集团公司、行业、民族地区和国家的界限
- 2) 社会质量监督系统和质量法规将会更加完善和严密，国际性质量管理组织会发挥越来越大的作用
- 3) 质量将会随着政治、经济、科技、文化的发展同步发展
- 4) 质量控制理论将会沿着多元化、小样本化、模糊化、柔性化的方向继续深入发展。



2.2 ISO9001 标准认证

1) ISO9001 的产生与发展

ISO 的英文全称是国际标准化组织，是各国间成立的非结构化组织，其宗旨是：在世界范围内促进标准化工作及有关活动的开展，以利于国际间的物资交流和相互服务，并且发展在科技界及经济活动方面的合作。ISO 发布了多个标准，其中 ISO9001: 2015《质量管理体系——要求》标准是以过程为基础的质量管理体系模式，规定了建立和实施质量管理体系的要求，是 ISO9000 族标准中唯一可以被用于内部和外部评价组织满足顾客、法律法规和自身要求的标准。

2) ISO9000 认证的作用

ISO9000 族标准是国际标准，它是在总览了世界经济发达的国家的质量管理经验基础上制定的；因此，它具有通用性和指导性。它还可以有效的提高组织的市场适应能力，是企业走向成功。当一个组织通过了 ISO9000 认证，就意味着：第一、该组织已经有了良好的企业管理水平，有了一套完善的质量管理体系，能够强化品质管理，提高公司的经济效益；增加客户的信心、扩大市场份额；第二、获得了国际贸易的“通行证”，消除了国际贸易壁垒；第三：节省了第二方的审核经理和费用；第四：在产品竞争中永远立于不败之地；第五：有效避免产品责任制；第

六：有利于国际间的经济合作和技术交流。

3) 七项质量管理原则

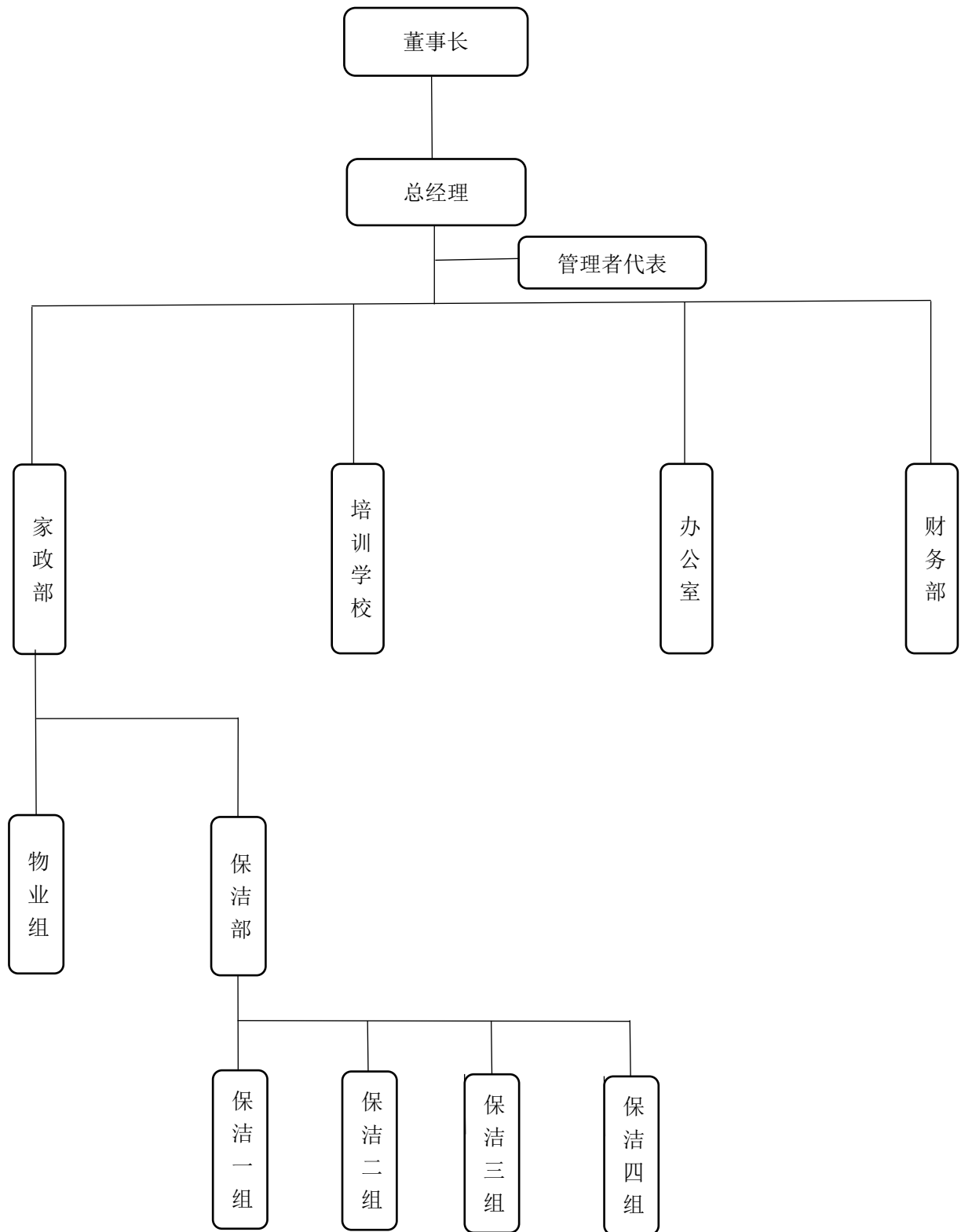
- a) 以顾客为关注焦点
- b) 领导作用
- c) 全员参与
- d) 过程方法
- e) 改进
- f) 循证决策
- g) 关系管理

3 管家帮公司

3.1 发展历程



3.2 公司质量管理体系组织机构图



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/655300222014011224>