



国际通用管理标准全景传播 International General Management Standard Panoramic Broadcast

餐饮业国际通用管理标准

Food and Beverage Industry International General Standard

- ISO9001:2000质量管理体系
- ISO14000环境管理体系
- OHSAS18000职业健康安全管理体系

项目执行



英国通用公证行

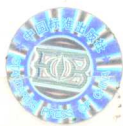
BM TRADA Certification Ltd

项目总监 鲍伯·弗斯特

主 编：南兆旭

执行主编：滕宝红

副主编：刘 虎 姚根兴 王凤强





责任编辑：周 侃

设计总监：郭 斌

中国第一部DIY概念餐饮业国际化管理三体系标准全集

- ISO9001:2000质量管理体系
- ISO14000环境管理体系
- OHSAS18000职业健康安全管理体系

《国际通用管理标准全景传播》由DIY概念电子图文互动形式，图书+CD-ROM光碟组成。

“DIY”英文全称为：“Do It Yourself”，是近年来西方企业与机构流行的管理思想与方法。

读者只需轻点相关文本中的电子文件编码或文件名即可进入丰富互动的e文本世界；使用者可根据自身的需要进行阅读、检索、打印、复制、下载，直接应用到管理与培训工作中。

ISBN 7-5066-2785-X



9 787506 627856

ISBN7-5066-2785-X / F·089

精装定价:780元(图书3册, DIY操作系统光碟2张)

ISO9001·ISO14000·OHSAS18000

文件名	建立文件化的意义		
电子文件编码	CYWB001	页 码	2-1
所谓质量管理体系文件化,就是要求将质量管理体系以文件形式表达出来,形成一套书面的体系文件。以此作为质量管理体系运作的准则和其运行状况审核的依据。 质量管理体系文件化即要求质量管理体系文件系统化、优化、简化和有效化。未开展这项工作的公司,在质量工作方面,也大都有一些规章制度、操作规程等。但是,这些文件一般都很不健全,缺乏系统性和协调性,表现为或是一些工作没有文件规定;或是有些文件相互不配套甚至相互矛盾;或是文件管理混乱,如作废文件未收回,某文件更改而相关文件未能相应更改,等等。实现质量管理体系文件化,就是从系统的观点出发,基于公司实际,建立描述公司质量管理全过程、各层次的文件结构,保证各类文件的层次性及相互协调性。同时,对文件本身要实行严格的管理和控制,保证公司需用文件的场所使用的都是现行有效的文件。 ●文件化才能实现正规化 如果一个公司规章制度不健全,不合理,标准体系不完善,那么,这个公司的管理一定是混乱的。因此,公司管理的改善和提高,一般总要从建章建制入手,规定各项工作的标准规范、程序步骤,使公司管理逐渐摆脱无序状态,走上正轨。正规的、规范的管理必须借助各类文件,完善的文件体系是高层次管理的基本条件。 ●文件化才能实现法制化 现代化生产的发展趋势是向高速化、精密化、自动化、数字化方向发展,公司的经营向集团化、多元化、集约化方向发展。这样,导致管理层次趋多,管理分工趋细,各部门、员工之间的			

文件名	建立文件化的意义		
电子文件编码	CYWB001	页 码	2-2
工作相互依赖、相互制约、配合协作的要求越来越高,从而大大增加了管理的复杂程度。如何把这样复杂的公司管理得井然有序,各部门及人员均能按部就班,有条不紊地工作,这就要靠一系列体系化的文件——公司法规来约束和指导人们的行为。 体系文件化的过程就是公司管理的立法过程。通过质量管理体系文件把公司质量工作的方针、目标、职责、接口方式、协调办法以及具体的操作步骤予以明确规定,并保证文件规定的内容有效实施,使公司的质量工作按预定轨道运转,以法制化实现质量管理工作的规范化、秩序化。 ●文件化才能计划化 公司质量管理工作的基本程序是 PDCA 循环,即通过计划、执行、检查、总结的不断循环,使质量管理不断提高。文件化首先就是计划化,对各项质量工作的目的、范围、工作程序、控制办法、协调措施等预先加以规定,然后按规定步骤实施,并对实施过程和结果进行控制、分析并提出持续改进计划并落实,不断提升公司质量管理体系文件化程度。			

文件名	建立文件化的作用		
电子文件编码	CYWB002	页 码	3 - 1
●设计作用 编制质量管理体系文件时,首先要对公司现有的质量管理状况、文件等进行一次全面的总结和归纳,然后,对照 ISO9000 系列标准的要求,对公司质量管理体系进行重新构思、规划和设计;对质量职能进行划分、展开、分配和落实;对各项工作的标准、程序做出规定;对各个过程、环节进行分析、补充和完善。所以,体系文件编制过程,也是公司质量管理体系的设计过程。 ●协调作用 在质量工作中,由于服务工作质量是公司各方面工作质量的综合反映,许多质量问题是由于各部门职责不清、相互推诿扯皮造成的。通过编写质量文件,如质量职能分配及程序文件等,特别强调各部门间的接口和协调,就可以对一项质量工作由谁负责,谁配合,质量信息如何传递,要经过什么手续等,都明文规定,从而避免扯皮现象,使各部门配合默契,协调顺畅,提高效率。 ●固化作用 公司的许多质量问题属于“常见病”、“多发病”。即当问题严重时,领导下力气抓,各方面引起重视,就大有好转。过一段时间后,各方面管理稍一松懈,问题又重复出现,旧病复发。对于这类问题,就要靠严格按标准作业,当经努力使质量状况好转后,要总结经验,将成功的做法和成果纳入公司工作标准或其它文件中,加以固化,避免旧病复发。			

文件名	建立文件化的作用		
电子文件编码	CYWB002	页 码	3-2
●“契约”作用 质量管理体系文件化后,管理者要求操作者做什么,怎样做,达到什么标准,都有了明确的规定。这样,操作者也就知道了怎样做才能使领导满意,把工作做好。这就避免了未领会领导的意图而产生的种种误解。在管理者和操作者之间,通过各类文件,像“契约”一样规定了双方的责、权、利等工作关系,使管理者和被管理者之间的工作关系明确化、简单化。 ●证明作用 公司的质量管理体系是否完善,运转状况如何,要通过客观证据来证明。无论是向顾客,还是接受第二方审核或第三方验证,均要求提供体系本身及运行状况的“证明”,只有建立并实施了文件化的质量管理体系,才能有凭有据,获得顾客的信心、认证机构的认可。而没有完善的质量管理体系,就失去了评价的依据,体系的运转状况也没有留下“痕迹”和“烙印”,没有可追溯性。无论是顾客,还是第三方认证机构,均无法确认公司质量管理体系运行状况,因而也就无法取得顾客、社会信任和认证注册。 ●教材作用 各类质量管理体系文件也是公司员工培训教育的好教材。无论是新进入员工,还是老员工调换岗位,以及其他岗位培训,质量管理体系文件都是最切合公司实际、最有效的好教材。			

ISO9001·ISO14000·OHSAS18000

文件名	建立文件化的作用		
电子文件编码	CYWB002	页 码	3 - 3
●标尺作用 质量管理体系文件是公司各项质量工作的准则,同时也是检查、考核公司员工质量工作好坏的依据。因此,质量管理体系文件化又是公司实行质量效益工资制的基本条件。			

第二节 质量管理体系 文件的结构

ISO9001·ISO14000·OHSAS18000

文件名	质量管理体系文件的类别		
电子文件编码	CYWB003	页 码	2 - 1
质量管理体系文件主要有五种类型,即质量方针和目标、质量手册、程序文件、工作文件和质量记录。 ●质量方针和质量目标 质量方针是由公司的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。质量目标是指在质量方面所追求的目的。质量方针应与组织的总方针相一致,并为制定质量目标提供框架,质量目标通常依据质量方针制定,质量方针和质量目标均应形成文件并颁布实施。 ●质量手册 质量手册是阐明一个公司的质量方针,并描述其质量管理体系的纲领性文件。在建立文件化质量管理体系时,首先就要编写质量手册。质量手册必须覆盖标准要求,即对每一个条款都作出公司如何遵循的描述。 ●程序文件 所谓程序,是指为完成某项活动而规定的顺序、内容和方法。质量管理体系程序文件,则是指把为完成某项质量活动的顺序、内容和方法写成书面材料并正式颁布而形成的文件。这是质量管理体系的又一重要文件。也是质量手册的支持性文件。一般说来,质量手册对质量管理体系的描述是纲领性、原则性的,不涉及工作上的具体细节,而程序文件则要细致得多,是直接针对某个部门的,是各部门质量活动的具体要求,不仅要说明应该做什么,还应提出怎样做,由谁做,如何控制和记录,产生什么报告或文件等要求。			

文件名	质量管理体系文件的类别		
电子文件编码	CYWB003	页 码	2 - 2
●工作文件 工作文件是直接针对操作者个人或岗位编制的最具体的操作性文件。工作文件主要包括为工作现场的作业员编制的作业指导书及设备操作指导书;为检验员编制的检验规程或检验指导书;为组织自行校准仪器设备编制的仪器设备校验规程,为科室工作人员编制的岗位职责;为评定供应商所制定的供应商评定细则等等。 ●质量记录 质量记录是为已完成的活动或达到的结果,提供客观证据的文件。因为质量记录记载了质量管理体系运行过程及教学过程的状态,所以不仅有对顾客、社会及认证机构等提供证明的作用,更重要的是通过记录达到可追溯性,即便于查找问题的出处及责任者,分析出现问题的原因,为质量改进提供基础数据。因此,质量记录是基础性、鉴证性的质量文件,要保证其客观真实,也要注意及时整理归档,便于查阅,并要保留一定时间。			

文件名	质量管理体系文件的层次结构		
电子文件编码	CYWB004	页 码	3-1
质量管理体系文件的层次结构分为以下层次： (1)方针和目标 (2)质量手册 (3)程序文件 (4)工作文件 (5)质量记录 各类质量管理体系文件之间存在什么关系呢？如图所示。 可以用一个塔形来表示： 质量管理体系文件结构图 由图可见，各类文件的性质、使用对象、作用是不同的。			

文件名	质量管理体系文件的层次结构		
电子文件编码	CYWB004	映 码	3-2
●质量方针和质量目标 第一层次即最高层的是质量方针和质量目标,是总的方向和目的。 ●质量手册 第二层次为质量手册,是纲领性文件。 ●程序文件 程序文件在第三层,是针对各个职能部门的,是质量手册的挟持性文件,程序文件本身又受到工作文件的支持,起到承上启下的作用。同时,各部门间的横向联系和接口,主要也是在程序文件中予以规定。所以,程序文件又具有横向协调的作用。在质量管理体系文件中,程序文件编制的工作量较大,也较容易出问题,编得好对提高企业管理水平也最显著。 ●工作文件 第四层次为工作文件,包括作业指导书、岗位责任书、检验指导书等,都是针对操作者或岗位编制的。作业指导书是操作工艺规程的细化,对各道工序各项作业为操作者提供最详细的指导;岗位责任书是阐明各个岗位的目的要求,工作内容和范围,责任和权力,工作步骤与方法等;检验指导书是具体指导检验员如何抽样,如何判定产品的合格与不合格等。这些文件都是对具体工作的指导或规定,所以称其为工作文件。这类文件数目最多,是最基础的文件。如果这类文件失效,那么整个质量管理体系就将失去支持的根基,而导致整个系统失效。			

文件名	质量管理体系文件的层次结构		
电子文件编码	CYWB004	页 码	3 - 3
●质量记录 全公司各项质量活动的结果形成质量记录,是第五层次。它既是质量管理体系运行状况的证明,也为产品追溯及质量改进提供依据。上述五类文件结合起来,构成了整个文件体系。			

文件名	质量管理体系文件的特性		
电子文件编码	CYWB005	页 码	2-1
●整体性 编制质量管理体系文件,必须注意这些文件是一个有机整体,从质量管理体系总体出发,以实现公司质量方针和质量目标为目的。不论是描述整个体系,还是描述某项要求,以至描述某项具体的活动,均应注意整体,不能因为某个局部或部门的优化而破坏整体的功能。 ●层次性 各类文件的地位、作用是不同的,处于不同的层次上。每类文件除了重视各层次间的衔接外,主要是要解决本层次的问题。比如质量手册是处于最高层次的纲领性文件,不要涉及纯技术性的细节;工作文件则是最基础的操作文件,要求对各项作业给予尽可能详细的指导,而不需要原则性、概括性的阐述。 ●系统性 质量管理体系文件应根据一个公司实际质量管理体系的系统特征,各要素之间相互作用、相互依赖关系来描述该质量管理体系和规范各项质量活动。要充分考虑文件本身及相互之间相互作用、相互依赖的内在联系,各要素、各程序、各活动之间均应有序衔接,相辅相成,不能相互脱节或相互矛盾。 ●法规性 质量管理体系文件是一个公司实施质量管理,开展质量保证活动的法规或行为准则。因此,质量管理体系文件要经过一定的批准程序,正式颁布实施。对公司内部而言,质量管理体系文件不是指导性文件,而是必须执行的指令性文件。			

文件名	质量管理体系的特性		
电子文件编码	CYWB005	页 码	2-2
●受控性 除了部分赠送给顾客或其他有关单位的质量手册外,各类质量管理体系文件均是受控的。就是各类文件的发放、修改、作废等均要履行严格的手续,保证现场使用的都是现行有效的文件。这一点非常重要,如果文件控制不严格,那么文件化的质量管理体系很容易流于形式,导致失败。			