

- 第一部分 服务与标准
- 第二部分 质量管理文件 (实施ISO9000适用的行业规范)
- 第三部分 环境管理文件 (实施ISO14000适用的行业规范)



Standards In The Services Industry

服务业国际标准化手册

ISO9000及ISO14000
在服务业中的应用

(英) 布莱恩·罗瑟瑞 著
Brian Rothery



宇航出版社

ASTRONAUTIC PUBLISHING HOUSE

科文 (香港) 出版有限公司

SCIENCE & CULTURE PUBLISHING HOUSE (HONGKONG) CO., LTD.

服务业国际标准化手册

——ISO9000 及 ISO14000 在服务业中的应用

Standards In The

Services Industry

[英]布赖恩·罗瑟瑞(Brain Rothery)著

李仁良 咸奎桐 范与华 译

徐有刚 李铁男

李仁良 校订

宇 航 出 版 社
科文(香港)出版有限公司

著作权合同登记图字:01-98-2020号

图书在版编目(CIP)数据

科文西方工商管理经典文库:服务业国际化手册/(英)罗瑟瑞(Rothery)著;李仁良,咸奎桐,范与华等译. - 北京:宇航出版社,1998.10

ISBN 7-80144-194-X

I. 科… II. ①罗…②李…③咸…④范… III. 企业管理-西方国家-手册 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 26997 号

Copyright © 1998 by Brain Rothery

Publishing by arrangement with Gower Publishing Limited.

中文简体字版权©1998 科文(香港)出版有限公司

宇航出版社出版

宇航出版社 出版
科文(香港)出版有限公司

出版/宇航出版社

科文(香港)出版有限公司

经销/新华书店

批发/宇航出版社发行部(010)68371105 68371057

(北京市阜成路8号 邮编 100013)

北京科文剑桥图书有限公司(010)64203023

(北京市安定门外大街208号三利大厦四层 邮编 100011)

网址/http://www.dangdang.com

零售/北京宇航文苑(010)62579190

(北京海淀大街31号 邮编 100080)

印刷/大厂第一胶印厂

开本:850×1168 1/32 印张:7.75 字数:130千字

2002年1月第2次印刷

定价:25.00元

前 言

目前，生产制造业所使用的各种详细具体的标准和规范正在为服务行业所引用。由于实施方面的困难，并不是所有的制造商都乐于使用这些标准和规范，尤其对于小型制造商而言。同样，这些标准在服务行业的应用也会遇到同样的问题。

从标准的角度讲，准确的规范适用于制造业中所有的零部件、原材料、加工过程和最终的产品，对服务行业的适用性稍差。但是从概念上已经向服务业靠近。原材料、零部件和最终产品的采购商要求供方满足规范的要求，而大多数情况下也是法律的要求。采购大宗服务的采购商为了满足公众的要求并且避免法律责任，同样向其服务的供方提出了体系认证的要求，并且要求其满足商定的规范。

这并不仅仅是 ISO 9000 标准的扩展(质量管理标准由制造业向服务业的延伸)，而是特定标准或规范针对具体的服务业的发展，这种发展的例子有很多，如各种宾馆客栈、

加油站、医院、出租汽车公司或航空公司。但是，当把制造业的标准用于服务业时，应从服务的整个形成过程对标准的要求进行说明（如入住接待、等待室、菜谱、结帐、到达时间以及顾客的反馈意见）。

本书的对象是贸易组织、服务的提供组织（如，蔬菜零售商或医院的院长），而不是所谓的顾客。本书中所述的质量体系不同于作者在其他著作中所论述的质量体系。这里的质量体系要比制造商针对质量管理、环境管理、健康和安全管理所建立的体系简单。对服务业而言，质量本身就涵盖了质量因素、环境因素及健康和安全因素。

本书的目的是明确服务业中质量的概念以及在未来的ISO9000中的质量的含义，向服务业的管理者提供一种降低风险、使顾客满意的管理方法。

本书的结构

本书正文分为三个部分；还有一个简短的卷后语，针对标准进行了说明；最后是两个附录（包括详细的文件和检查清单）。

第一部分中共有九个章节，讨论了本书的核心内容。第二部分和第三部分中分别说明了质量管理体系

前 言

至更为重要。因为文件是表明供方满足标准、法律和法规要求的证据。

本书首次明确阐述了标准在服务行业的最新发展。我希望本书能够有助于服务组织建立并实施质量管理体系、环境管理体系及健康和安全管理体。

作者

目 录

前言

第一部分 服务与标准

第一章	背景	(3)
第二章	快速实施法	(8)
第三章	全过程实施法	(23)
第四章	法规的收集和登记	(32)
第五章	质量管理体系	(44)
第六章	诚实是最好的质量方针	(55)
第七章	环境管理体系	(64)
第八章	健康和安全	(77)
第九章	谁需要标准	(87)

第二部分 质量管理文件

引言

实施ISO 9000 适用的行业规范

服务业国际化手册

旅馆.....	(109)
超级市场.....	(121)
制造业.....	(126)
服务站.....	(127)
经销商.....	(137)
零售商店.....	(138)
律师和法律专业.....	(145)
会计.....	(149)
银行.....	(152)
餐饮业.....	(154)
其他业务规范.....	(159)

第三部分 环境管理文件

引言

实施ISO 14000 适用的行业规范

印刷与包装.....	(173)
运输.....	(177)
船运.....	(183)
废物管理.....	(193)
零售业.....	(196)

目 录

卷后语 展望明天.....	(199)
附录 1 质量程序手册	(207)
附录 2 问题识别清单	(229)

第一部分

服务和标准

第一章 背景

国际标准化组织 (ISO) 预言, 服务业的标准化将成为下一个十年国际化的热点。当前服务业的贸易额占世界贸易总额的 20%, 并且以 8% 的速度增长, 这个速度高于工业和农业的增长速度。截止到 1995 年, 跨国的服务贸易额占国家间贸易总额的 30%。

在过去的十年中, 产品、过程和管理方面的标准主要集中在生产制造业中。同时, 由于越来越严格的法律和法规的要求使得制造业的公司管理者面临由于违章或违法而承担法律责任甚至坐牢的风险。在这种形式下, 产生了所谓的质量革命, ISO 9000 (或许它已经成为世界上最有影响的国际标准) 成为了国际标准化组织最为成功的作品。国际标准化组织的总部设在日内瓦, 其成员遍布 100 多个国家。

现在主要存在两种并行的标准化运动, 一个是以 ISO 9000 族国际标准为代表的质量管理, 它以满足顾客的需要为目的。另一个是以 ISO 14000 族国际标准为代表的环境

管理，它以满足环境和健康安全方面的严格要求为目的。ISO 9000 标准主要是顾客推动（如果供方没有通过 ISO 9000 认证，顾客就不会购买），此外，相关的法律、法规使得供方必须满足相应的顾客要求，例如产品责任法、消费者权益保护法和通用的贸易法和合同法。

标准与法规的关系是：法规是强制性的，然而，法规的实施依赖于相应的标准；在欧洲，通常以法规的名称对相应的标准进行命名。对 ISO 9000 标准和 ISO 14000 标准而言，有上百个相关的产品标准和生产标准。

此外，许多法规和市场要求，如规模比较大或经验丰富的采购商常常要求供方的产品和管理体系通过独立的第三方认证，表明其产品和体系满足了标准的要求。这种证明的方式称之为质量认证，它通常是由独立的认证机构提供。这种组织常常与标准化组织有着较为密切的联系。

现在，服务业也正面临着同样的情况，而且这种情况来得更为迅速。国际标准化组织制定了相应的计划，针对特定的服务行业，如医疗、保健、零售、金融和一般的服务行业起草专门的标准或规范，将 ISO 9000 所代表的全面质量管理体系扩展到服务行业，以满足服务行业的供方组织（如食品小卖部和保安服务公司）申请通过 ISO 9000 认证

的需求，提高采购方对服务供方的信任程度，同时将制造业的有影响的规范推广到服务业。

质量革命的到来使得服务业面临着两种日益增长的威胁，法律要求和赔偿责任。有情况表明，一位诚实的商人所承担的民事责任常常包括与产品有关的赔偿责任。

然而，对管理者最大的压力来自顾客的要求和有关法规的强制性要求，以及如何建立并保持一个有效的管理体系，确保持续地满足这些要求，从而在市场竞争中保持生存。

对供方而言，可靠的做法是依据管理体系的国际标准建立并保持一个有效的管理体系，并申请通过第三方的质量体系认证，以确保满足全部的相关要求。依据国际标准建立的管理体系能够确保供方同时满足法律法规的强制性要求及顾客或行业规范的要求。

美国公司遍布全球的子公司常常接受总部的内部质量体系审核，即“实施国际标准，实施当地或地区的健康安全 and 环境法规，实施其他适用的当地法规和行业规范。”

所有的服务企业所面临的是越来越完善、严格的法律和法规。而最大的问题是对这些法律和法规的疏忽所导致的赔偿责任。相关法律知识广泛宣传、法律社会服务的完

备和法律服务的“不赢不收费”政策更是极大的加大了服务企业遭遇赔偿责任的风险。

而新的服务标准和行业规范的出现将为服务企业提供法律方面的支持,为企业内部管理的有效性提供客观证据。

这一点非常重要,它可以降低来自企业内部和外部的压力。人们通常并不了解服务企业的经营环境和适用的法规及有关的行业规范。而企业的雇员可能通晓与其工作有关的要求。作为企业的外部人员要想了解企业适用的全部法律和法规是非常困难的,这是因为这些法律法规的要求与企业的作业活动、生产活动或生产所使用的原材料密切相关。只有知道从原材料的使用、加工现场的操作,直到最终产品的使用和用后处置的整个全过程,才能达到了解适用的全部法律法规要求的目的。例如,加工香肠的某种原材料所适用的国家级法规达到 104 个。又如,法规要求雇主不可以让孕期女工搬运某类货物,但不限制搬运其他种类的货物。对诸如此类活动的管理是安全管理中最为重要的内容。

我们认为当前企业生存环境的特点是社会要求企业为其经营活动及其提供的产品承担高度的社会责任。该特点体现在社会的各个行业,从制造业到航空管制,从路边市

场到科学实验室。没有标准和计量系统，我们的工作、我们的工商业、我们的现代化社会就无法运行。我们的社会责任体系通过高度完善的标准化工作和法规体系规定了社会生活中涉及到的工作和工商业活动的社会责任（从称重设备到包装物的技术规范）。支持各种标准实施的是严格的法规，法规涉及到产品责任、公共安全、消费者权益和产品广告宣传，而且环境保护和健康与安全方面的法规日益增多。严格的法律、法规迫使企业承担高度的社会责任，使得企业的任何欺诈和不规范行为变得非常困难，甚至是不可能。

第二章 快速实施法

本章所描述的是专门为服务企业设计的“服务解决方案”，该方法适用于需要快速建立质量管理体系和法律保护体系的服务企业。该方法并不是严格独立的体系，而是对企业现状进行初步评价并采取早期措施的方法。要达到当前市场环境和企业生存的需要，企业就必须全面地实施质量体系。尽管在本书的第三章描述了如何建立一个完整的质量体系，但是第三章所提供的方法是基于读者已经知道了企业所适用的法律和法规要求。

本书推荐的第二种方法适用于所有的企业，尤其适用于小型服务企业开展质量管理、环境管理和健康与安全方面管理，并满足相应的法律、法规要求，这种方法我们称之为全过程实施法。

快速实施法适用于所有的企业。既适用于正在建立全面质量体系的大型公司的管理评审和监督系统，也适用于没有足够资源或是觉得在目前没有必要建立一个全面质量体系的较小规模的公司。那么这两种方法之间有什么不同？