

2000 版 ISO 9000 族标准实战丛书

服务业

质量管理体系文件编制示例

中企联企业管理顾问有限责任公司 主编

ISO9000

ISO9000

ISO9000

ISO9000

ISO9000



ISO9000



中国计划出版社



科荣出版社(香港)有限公司

2000 版 ISO 9000 族标准实战丛书

F-719
Z 65-6

服务业质量管理体系 文件编制示例

中企联企业管理顾问有限责任公司 主编

中国计划出版社
科荣出版社(香港)有限公司

图书在版编目(CIP)数据

服务业质量管理体系文件编制示例/中企联企业管理顾问
有限责任公司主编. —北京:中国计划出版社, 2001. 10
(2000 版 ISO9000 族标准实战丛书)
ISBN 7 - 80177 - 003 - X

I .服… II .中… III .服务业—质量管理体系—文件
—范文—中国 IV .F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 074371 号

2000 版 ISO9000 族标准实战丛书
服务业质量管理体系文件编制示例

中企联企业管理顾问有限责任公司 主编

☆

中国计划出版社出版

(地址:北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 4 层)

(邮政编码:100038 电话:63906413 63906414)

新华书店北京发行所发行

北京新华彩印厂印刷

787×1092 毫米 1/16 10.75 印张 260 千字
2001 年 10 月第一版 2001 年 10 月第一次印刷
印数 1—4000 册

☆

ISBN 7 - 80177 - 003 - X/TU·002

定价:29.00 元

出版说明

2000 年底,国际标准化组织(ISO)颁布了 2000 版 ISO 9000 族标准。随后,我国即发布了等同采用新版国际标准的 2000 版 GB/T 19000 族标准,并已于 2001 年 6 月 1 日起开始实施。2000 版 ISO 9000 族标准的面世,是全球标准化和质量界的一件盛事,它必将对推动各类组织的质量管理工作、促进各国经济的繁荣和国际贸易的发展产生积极的作用和影响。

为配合 ISO 9000 族标准新旧版本的转换工作,推动新标准在我国的贯彻实施,我们精心策划并组织编写了一批有关 ISO 9000 族标准的实施和应用丛书,将业内成绩卓著、影响广泛、造诣至深的专家和学者们的成功经验和研究成果陆续奉献给所有关心、学习和应用 ISO 9000 族标准的朋友们。《2000 版 ISO 9000 族标准实战丛书》就是系列丛书的重要组成部分。

《2000 版 ISO 9000 族标准实战丛书》的编写宗旨是针对不同类型的组织分别提供质量管理体系文件的编写示例,以便于各类组织编写质量管理体系文件时借鉴和参考。丛书由以下 4 册构成:

- 硬件制造业质量管理体系文件编制示例
- 软件业质量管理体系文件编制示例
- 服务业质量管理体系文件编制示例
- 流程性材料生产业质量管理体系文件编制示例

为了帮助读者理解并掌握 2000 版 ISO 9000 族标准的新要求,在每册书中,其内容均以已通过 ISO 9001:2000 认证的组织为对象,将新标准对质量管理体系文件的要求具体化、典型化和文件化。在保持已通过认证的企业提供的质量管理体系文件原貌和完整性的同时,尽可能多地编入了不同风格 and 不同用途的文件和表格,以充分满足各类组织编写质量管理体系文件的实战需求。

本丛书由中企联企业管理顾问有限责任公司编写。中企联是一个专业性的企业管理顾问公司,拥有高素质的管理队伍和经验丰富的专家、咨询师及科研人

员,具备 ISO 9000、ISO 14000 咨询资质和 OHSAS 18000 的咨询实力,迄今已为 500 余家企业提供了卓有成效的咨询服务。

我们希望,丛书的出版将有助于 2000 版 ISO 9000 族标准的贯彻实施,有助于质量管理体系文件的编写和转换,有助于各类组织走向新的成功,走向新的辉煌。

中国计划出版社
科荣出版社(香港)有限公司
2001 年 9 月

编 者 的 话

2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准发布后,许多组织将按新版标准建立质量管理体系,已通过 1994 版标准认证的组织也将按新版标准的要求进行转换。为适应这种形势的需求,我们在深入研究新标准、总结专家们开展 ISO 9001:2000 咨询工作经验的基础上,精选了部分已通过 ISO 9001:2000 认证的组织编制的质量管理体系文件,设计和编制了本丛书,供读者参考使用。

质量管理体系文件由质量手册、程序文件、作业指导书和记录等组成。质量手册是向组织内部和外部提供质量管理体系一致信息的文件,程序文件和作业指导书是提供如何一致地完成活动和过程的信息的文件,记录则是对所完成的活动或达到的结果提供客观证据的文件。

本书的内容以已通过 ISO 9001:2000 认证的某服务业组织为对象,由质量手册示例和程序文件示例两部分构成。在第一部分中,将质量方针和质量目标作为质量手册的重要组成部分,这只是一种处理方式,并非必须如此,将质量方针和质量目标作为独立文件发布也是符合标准要求的。因此,组织在编制质量手册时,可根据实际情况加以增补或删减,力求同时满足标准和实际要求。第二部分的程序文件示例由 ISO 9001:2000 要求编制的程序文件、建议增加和可供选择编制的程序文件三方面组成。

关于程序文件的编制,ISO 9001:2000 有 6 条明确要求,即:文件控制(4.2.3)、记录控制(4.2.4)、内部审核(8.2.2)、不合格品控制(8.3)、纠正措施(8.5.2)和预防措施(8.5.3)。ISO 9001:2000 要求编制的程序文件是不能缺少的,但数量不一定是 6 个,如文件控制与记录控制、纠正措施与预防措施可合并;必要时也可细分,如将不合格品控制细分为硬件不合格控制、软件不合格控制或安装不合格控制、服务不合格控制等。

关于确保过程有效策划、运作和控制所需的文件,ISO 9001:2000 有 9 条要求,如:质量方针(5.3)、质量目标(5.4.1)、质量计划(7.1)、采购信息(7.4.2)、作

业指导书(7.5.1b)和产品的验收准则(8.2.4)等。对于此类文件和规定,既要符合标准规定,又可做灵活处理。它们中的大部分也可编制成程序文件,这在本书的“建议增加编制的程序文件”和“可供选择编制的程序文件”中已给出了示例,供组织选用时参考。

关于记录,本书在程序文件的附表中给出了它们的基本格式,但这并不代表标准对记录的全部要求。据不完全统计,ISO 9001:2000 中至少有 19 个条款提出了记录要求。

这里需要强调,本书提供的质量管理体系文件仅供参考,组织切不可作为标准模式照搬照抄。不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度取决于:组织的规模和活动的类型;过程及其相互作用的复杂程度;人员的能力。为此,组织在编制质量管理体系文件时,可从本书中选择合适的部分加以改编,与其他文件融为一体,发挥应有的指导作用。

参加本丛书编写的有:黄渊仁、黄德云、张凤君和杨启善等。杨启善对全书进行了统编。本书由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(CSBTS/TC151)副秘书长、中国质量体系认证机构国家认可委员会(CNACR)评审员、中国认证人员国家注册委员会(CRBA)审核员、中国标准研究中心质量与环境管理标准化研究室主任李仁良审定,在此深表谢意。

限于时间和编者的水平,书中疏漏和不当之处在所难免,诚望读者给予批评指正。

中企联企业管理顾问有限责任公司

2001 年 9 月

目 录

第一部分 质量手册示例	(1)
HJD - QMH 9000 - 2000 质量手册.....	(3)
第二部分 程序文件示例	(35)
一、ISO 9001:2000 要求编制的程序文件	(37)
HJD - QPH401 - 2000 文件控制程序.....	(38)
HJD - QPH402 - 2000 记录控制程序.....	(41)
HJD - QPH802 - 2000 内部审核程序.....	(44)
HJD - QPH803 - 2000 不合格品控制程序.....	(59)
HJD - QPH808 - 2000 纠正措施控制程序.....	(62)
HJD - QPH809 - 2000 预防措施控制程序.....	(68)
二、建议增加编制的程序文件	(71)
HJD - QPH502 - 2000 质量目标管理程序.....	(72)
HJD - QPH504 - 2000 管理评审程序.....	(77)
HJD - QPH601 - 2000 人力资源管理程序.....	(85)
HJD - QPH701 - 2000 服务质量策划程序.....	(91)
HJD - QPH702 - 2000 与顾客有关的过程的控制程序.....	(95)
HJD - QPH709 - 2000 服务标识和可追溯性管理程序.....	(99)
HJD - QPH801 - 2000 顾客满意监视和测量程序	(102)
HJD - QPH804 - 2000 不规范服务控制程序	(108)
HJD - QPH805 - 2000 顾客投诉处理程序	(111)
三、可供选择编制的程序文件	(114)
HJD - QPH501 - 2000 质量策划程序	(115)
HJD - QPH503 - 2000 各部门的质量职责	(119)
HJD - QPH602 - 2000 基础设施和工作环境管理程序	(123)
HJD - QPH703 - 2000 采购控制程序	(130)
HJD - QPH704 - 2000 前厅接待服务控制程序	(135)
HJD - QPH705 - 2000 客房服务过程控制程序	(139)

HJD - QPH706 - 2000	康乐服务过程控制程序	(143)
HJD - QPH707 - 2000	商务服务过程控制程序	(146)
HJD - QPH708 - 2000	餐饮服务过程控制程序	(149)
HJD - QPH710 - 2000	顾客财产管理程序	(152)
HJD - QPH711 - 2000	监视和测量装置的控制程序	(156)
HJD - QPH806 - 2000	改进控制程序	(159)
HJD - QPH807 - 2000	跟踪服务控制程序	(163)

第 一 部 分

质 量 手 册 示 例

HJD – QMH 9000 – 2000

质 量 手 册

2001 年 6 月 10 日发布

2001 年 7 月 10 日实施

目 录

前 言	()
颁布令	()
1 范围	()
1.1 总则	()
1.2 应用	()
2 引用标准	()
3 术语和定义	()
4 质量管理体系	()
4.1 总要求	()
4.2 文件要求	()
5 管理职责	()
5.1 管理承诺	()
5.2 以顾客为关注焦点	()
5.3 质量方针	()
5.4 策划	()
5.5 职责、权限与沟通	()
5.6 管理评审	()
6 资源管理	()
6.1 资源提供	()
6.2 人力资源	()
6.3 基础设施	()
6.4 工作环境	()
7 产品实现	()
7.1 产品实现的策划	()
7.2 与顾客有关的过程	()
7.3 设计和开发(删减)	()
7.4 采购	()
7.5 生产和服务提供	()

7.6	监视和测量装置的控制	()
8	测量、分析和改进	()
8.1	总则	()
8.2	监视和测量	()
8.3	不合格品控制	()
8.4	数据分析	()
8.5	改进	()
9	质量手册的管理	()
9.1	质量手册的编制	()
9.2	手册出版形式	()
9.3	手册的发放与保存	()
9.4	手册的更改	()
9.5	手册持有者的责任	()
9.6	手册复审	()
9.7	其他	()
附录 1	企业行政组织图	()
附录 2	企业质量管理体系职能网络图	()
附录 3	企业质量管理体系职能分配表	()
附录 4	程序文件清单	()
附录 5	文件更改通知单	()
附录 6	文件更改记录	()

前 言

服务质量是企业的生命和发展的基础。企业依存于其顾客,“宾客至上,质量第一”是企业的宗旨,满足宾客的需求,增强顾客满意是企业的目标。

本质量手册是依据 ISO9001:2000 标准,结合服务行业的特点及本企业实际,遵循“可行、实效、系统、准确、简明”的原则编写的。现予批准发布,希望员工认真学习、理解并遵照执行。

通过手册的贯彻实施,必将提高员工的质量意识、能力和素质以及服务质量水平,赢得信誉和顾客的持续满意。

颁 布 令

质量是企业的生命和希望。

全体员工务必牢记“宾客至上,服务第一,食宿游乐,尽善尽美”的质量方针,并以此为已任,在服务中以质取胜,服务顾客。

本手册根据 ISO9001:2000《质量管理体系 要求》编制而成。现予以颁布,自 2001 年 7 月 10 日起生效实施。

本手册是企业质量管理的法规性文件,也是向顾客和认证机构提供信任的依据和员工从事各项质量活动的行动准则。全体员工必须理解、贯彻并效力。

总经理:

2001 年 6 月 10 日

1 范围

1.1 总则

本手册按 ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》的规定,并结合本企业实际情况编制而成。

1.1.1 内容

手册包括了 ISO 9001:2000 的全部要求、标准和企业质量管理体系要求的程序文件以及体系所需过程的顺序和相互作用。

1.1.2 目的

a) 向顾客证实本企业有能力提供顾客和适用的法律法规要求的服务;

b) 通过质量管理体系的有效实施,包括持续改进和预防不合格,通过满足顾客要求,增强顾客满意。

1.1.3 范围

本手册适用于企业内部和外部(包括认证机构)评价企业满足顾客、法律法规和企业自身要求的能力。

1.2 应用

1.2.1 本公司是一个以接待旅游和会议为主的大型高档企业,服务项目以住宿和餐饮为主,兼有游览、康乐、商业等服务,因而本企业建立的质量管理体系适用于所有上述服务项目,而且符合 ISO 9001:2000 除 7.3 以外的所有条款要求。

1.2.2 依据标准要求,删减只限于第 7 章。

本企业质量管理体系不包括设计和开发(ISO 9001:2000,7.3)要求,故予以删减。

所谓设计和开发,就是将要求转换为产品、过程或体系规定的特性或规范的一组过程。而本企业所有服务项目均是依据国家、行业规定的标准提供,不再进行设计和开发。

2 引用标准

ISO 9000:2000 质量管理体系 基础和术语

ISO 9001:2000 质量管理体系 要求

ISO 9004-2:1991 质量管理和质量体系要素 第 2 部分:服务指南

3 术语和定义

顾客满意度:对顾客满意的一种度量。

4 质量管理体系

本章规定了本企业建立、实施和保持质量管理体系的总体性要求及对体系文件编制的总要求。

本章适用于本企业质量管理体系和体系文件的控制。

本章的归口管理部门为人力资源部。

4.1 总要求

企业按标准要求建立质量管理体系,形成文件,加以实施和保持,并持续改进。为此,必