

酒店酒家

实施2000版ISO9001标准

经典案例

曲中兵 韩 英 袁永华 编著

广东经济出版社

- ✿ 结合酒店酒家的服务特性精辟地讲解2000版ISO9001标准
- ✿ 系统介绍质量管理体系文件的编制原则、方法和技巧
- ✿ 知名酒店酒家实施ISO9001标准的成功案例
- ✿ 旅游涉外饭店星级评定报告

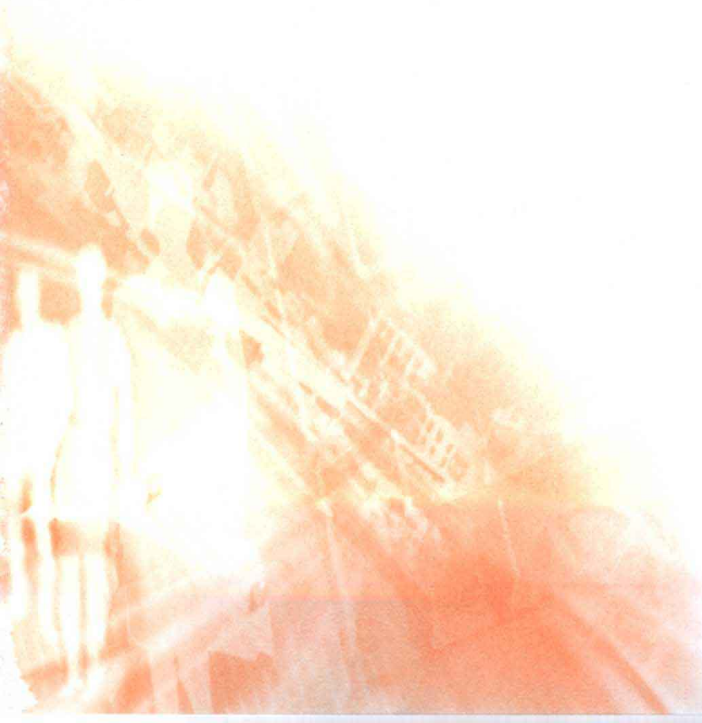
F719.2-65
Q614

酒店酒家

实施2000版ISO9001标准

经典案例

曲中兵 韩 英 袁永华 编著
广东经济出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

酒店酒家实施 2000 版 ISO9001 标准经典案例/曲中兵,
韩英, 袁永华编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.5
ISBN 7-80677-191-3

I. 酒… II. ①曲…②韩…③袁… III. 饭店-商业服
务-质量管理体系-国际标准, ISO9001: 2000-案例
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 025007 号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
发行	广东新华发行集团公司
经销	广东新华发行集团公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	30.75 3 插页
字数	768 000 字
版次	2002 年 5 月第 1 版
印次	2002 年 5 月第 1 次
印数	1~3 000 册
书号	ISBN 7-80677-191-3 / F·678
定价	98.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

作者简介



曲中兵，男，1969年7月生于河南。1994年开始从事ISO 9000的宣传贯标工作。1996年负责在三峡设立原国家质量技术监督局情报所认证咨询中心三峡工作站，并任工作站主任。1999年发起成立了国际认证质量（宜昌）玖仟促进会，任副会长。2000年担任（TBHX）通标泓鑫管理体系保证中心总经理，并于2001年兼任EQA国际认证中心三峡代表处主任。近几年来参与了300多家企业的ISO 9000、QS9000、ISO 14000、OHSMS18000、HACCP的咨询、认证工作，并先后编辑出版多本贯标教程。



韩英，女，1966年出生于伟大的爱国诗人屈原的故乡——湖北秭归，作协会员，发表过小说、小小说、散文。曾担任过教师，商场家电部经理；担任过厂办秘书、企管处的质量管理科长；担任过公司的劳资科长，也担任过美食娱乐城的经理。现专门从事ISO 9000、ISO 14000、OHSMS18000和HACCP的认证咨询工作。本人的事迹已收编《三峡宜昌专家成果荟萃》。



袁永华，男，1966年出生于湖北沔阳，1991年毕业于中南财经大学，毕业后从事法学教育研究工作，高级讲师，律师。1997年开始从事ISO 9000、ISO 14000、OHSMS18000和HACCP的认证咨询的实践与理论研究工作，先后参与编写多本ISO 9000标准培训与内审员培训教程。现任（ZHER）世标泽昊尔玖仟认证咨询中心主任并兼任国际质量认证（宜昌）玖仟促进会会长。



前

言

北京时间 2001 年 11 月 23 时 38 分，全球瞩目的一个历史性时刻，WTO 接纳了世界上最大的、最具发展潜力和巨大商机的发展中国家——中国。WTO 几乎所有成员的政要和媒体都普遍盛赞中国“入世”，世界需要中国，中国的加入将使世界多边贸易体制更趋完善。

加入 WTO 有多少“利”和多少“弊”，众说纷纭。对我国企业来说，最大的“利”莫过于：在全面开放国内市场的同时，我们也拥有了一个开放的全球市场，这就意味着我们的产品和服务可以享受同等的市场准入的利益。然而，最大的“弊”也恰恰在这上面，因为全球化的市场虽然公平地向所有产品和服务开放，但并不意味着所有的产品和服务都能畅通无阻地进入并占有一席之地。造成这种差异的一个主要原因，就是产品和服务的质量水平。

面对“入世”的“质量挑战”，中国的酒店酒家业，如何在激烈的国际竞争中得以持续发展，是业内人士都在思考的问题。

从总体上来看，中国酒店酒家对质量的认识、管理以及服务产品的质量，在服务业中还算是不错的，但与国际水准相比差距仍较大。

旧金山大学的 Hailin Qu 和香港理工大学的 Nelson Tsang 在一篇文章中指出，中国饭店业在服务质量方面，顾客的期望值与实际值有较大的差距。该结论是通过实证分析得出的。两位学者在调查问卷中共设置了 35 项有关服务质量的要素，请近 200 名住过北京、上海、广州三地大饭店的外国客人，根据自己所期望的服务对实际得到的服务进行打分。其中，除员工的仪容仪表 1 项为正值外，另外 34 项要素均为负值，其中包括员工的热情待客、职业技能、外语水平、服务速度、客房清洁与安全、餐饮质量等。负值说明客人所期待的服务与实际购买的服务有差距。两位作者在文章结论中，希望他们的调查能对中国饭店业的管理层，在制定饭店营销计划和改进质量标准时有所帮助。这些实证分析数据虽有局限性，却给中国饭店业敲了一记警钟。

目前，我国餐饮经营已经从传统的品种、数量竞争向质量、品牌竞争发展。正逐步完成从单店经营向连锁经营、规模经营的转变。餐饮标准化实施过程为餐饮产品设计、餐饮产品的生产制作和餐饮产品的销售服务。餐饮产品设计是餐饮产品形成的基础，以顾客为关注焦点搞好餐饮产品的设计控制，有利于规



范菜肴烹饪的工艺流程,而且能满足顾客的需求与期望,适应饮食新潮流。

如何将质量管理与酒店酒家营运紧密结合在一起,从而形成自己的经营特色,形成自己的核心竞争力,贯彻实施 ISO 9001:2000 国际标准是酒店酒家业的一项战略性决策。

如果说获得 2000 版 ISO 9001 认证证书是各类组织走向全球的通行证,也是中国各类经济组织入世后的一扇门,那么《酒店酒家实施 ISO 9001:2000 标准经典案例》则是中国酒店酒家组织入世的敲门砖,是他们掘得入世后第一桶金的法宝。

《酒店酒家实施 ISO 9001:2000 标准经典案例》是由 (ZHER) 世标泽昊尔国际管理顾问中心、(ZHER) 泽昊尔酒店酒家国际管理顾问分中心、国际质量认证 (宜昌) 玖仟促进会、(TBHX) 通标泓鑫国际管理体系保证中心、EQAICC 国际认证中心三峡代表处的专家组织国内 16 家知名酒店、酒家高级管理顾问共同编写的。本书采用过程方法,对每一个过程或子过程的控制内容描述为: a) 输入控制 (输入要求、信息并设置输入控制点); b) 输出控制 (输出预期的目标及结果,设置输出控制点。如果目标能达到,就说明过程是稳定的,然后进一步改进。如果目标不能达到,就应识别问题,采取措施,改进相关的活动过程。这样,8.2.3 过程的监视和测量和 8.5.1 持续改进就能反映到每个过程中去,然后通过内审和管理评审对质量管理体系所有过程进行评价并持续改进); c) 活动控制 (将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动的方法及使用的文件等,一般按生产 (服务) 的先后顺序逐一描述); d) 所需的资源要求 (设施、设备、人员、工作环境、信息和相关方)。本书在编制时特别注重结合酒店酒家业特点,对 2000 版 ISO 9001 标准作了系统、全面的阐述;同时借鉴并融合了 16 家国内知名酒店酒家的管理理念与实践经验,强调酒店、酒家管理的系统性、经济性与前瞻性,特别注重管理的实效性。本书主要分为三个部分:第一部分阐述了现代酒店酒家的服务特性并结合这些特性精辟地讲解了 2000 版 ISO 9001 标准,便于酒店酒家全面、正确理解和采用标准;第二部分结合酒店酒家服务过程,系统介绍了质量管理体系文件 (包括质量手册、程序文件、作业文件、记录等) 的编制原则、方法和技巧;第三部分是知名酒店酒家各一家实施 ISO 9001 标准的成功案例。本书旨在对酒店酒家按照国际标准进行规范化管理,成功地提高服务质量,赢得顾客,不断扩大美誉度和市场份额;对于广大质量管理工作者及咨询人员也有极高的参考价值。

在本书的编著过程中,我们得到了李坤际、韩永强、舒乃金、何生民、胡满蓉、邹德红、向永清、王华荣、袁斌、张新华、杜远卫、曹继山、叶积平、刘建全、陈孝龙、常江、张富斌等有关专家、学者的大力支持,在此,谨表谢



意!

由于 2000 版 ISO 9000 族标准发布的时间不长，在标准的转化实施中难免有不妥之处。欢迎广大酒店酒家业的朋友和读者提供宝贵意见和建议。

编 者
2002 年 2 月



目 录

第一章 酒店酒家与 ISO 9000 族标准	(1)
第一节 概 述	(3)
一、酒店酒家的起源与发展	(3)
二、酒店酒家的地位与作用	(4)
第二节 ISO 9000 族标准简介	(5)
一、质量管理体系标准的产生与发展	(5)
二、什么是 ISO 9000 族标准	(7)
三、实施 ISO 9000 族标准的意义	(7)
四、ISO 9000 族标准在中国	(8)
五、2000 版 ISO 9000 族标准的结构和特点	(8)
第三节 酒店酒家实施 ISO 9000 族标准的意义	(11)
一、酒店酒家服务的主要过程	(11)
二、酒店酒家服务质量特性	(12)
三、酒店酒家服务质量特性的控制问题	(15)
四、酒店酒家实施 ISO 9000 族标准的意义	(16)
第二章 酒店酒家 ISO 9001 标准的理解与实施	(17)
第三章 酒店酒家实施 ISO 9001 标准的主要步骤和方法 ...	(63)
一、贯标认证组织具备的基本条件	(65)
二、需要营造的贯标认证咨询环境	(66)
三、贯标认证咨询过程的控制点	(66)
第四章 酒店酒家质量管理体系文件编写指南	(73)
第一节 酒店酒家质量管理体系文件概述	(75)
一、文件的概念	(75)
二、质量管理体系文件的作用	(75)
三、质量管理体系文件的构成	(76)



四、酒店酒家质量管理体系文件编写的基本原则	(76)
第二节 酒店酒家质量手册的编写	(79)
一、质量手册的概念	(79)
二、质量手册的基本内容	(81)
三、质量手册的编写步骤	(83)
第三节 程序文件的编写	(83)
一、程序文件的概念	(83)
二、程序文件的基本内容	(84)
三、程序文件的编写方法	(85)
第四节 作业文件的编写	(89)
一、作业文件的作用	(89)
二、作业文件的种类	(89)
三、作业文件的编制要求	(89)
第五节 记录的编写	(94)
一、记录的种类	(94)
二、记录的编写技巧	(94)
第五章 泽昊尔酒店质量手册范例	(99)
第六章 泽昊尔酒家质量手册范例	(145)
第七章 泽昊尔酒店程序文件范例	(179)
第八章 泽昊尔酒家程序文件范例	(293)
附录一 质量管理体系文件编制导则	(351)
附录二 酒店酒家分等定级规定(GB/T 13391-2000)	(361)
附录三 旅游涉外饭店星级评定报告	(397)

第一章

酒店酒家与 ISO 9000 族标准



第一节 概 述

一、酒店酒家的起源与发展

酒店酒家是指以建筑物为凭借,主要通过客房、餐饮向宾客提供服务的场所。酒店(HOTEL)一词原为法语,指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来,欧美的酒店业沿用了这一名词。我国南方多称之为“宾馆”、“饭店”。

根据 GB/T 13391-2000 所下的定义:

“酒店”是指“向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业”。

(包括饭店、宾馆、旅店、旅馆等。)

“酒家”是指“现时烹调加工、销售饮食制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业”。

(包括饮食店、餐馆、酒家、酒楼、饭庄、饭馆、酒吧、多种风味馆、专营店、茶楼等。)

早在公元前 600 年左右,商品的交换使人们开始了贸易和旅行,也就促成了客栈的产生。秦汉、魏晋时代,也都有专门提供食宿服务的设施。到了唐代,经济和对外贸易的发展,人口的增加,使酒店酒家业有了较快的发展。当时的都城长安等大城市有不同等级和性质的酒店酒家供各阶层人士居住,还有专门接待外宾的“四方馆”等。宋、元时代许多主要城市和口岸也出现了接待外国客商的酒店。明清时代北京设有“会同馆”,以接待外国使臣及国内各兄弟民族的代表。

鸦片战争以后,由于帝国主义的入侵,外商大量涌入,他们在我国大中口岸城市开展工商活动的同时,也相继促进了许多规模较大的饭店、酒店的兴建,如北京的六国饭店、天津的利顺德饭店、上海的礼查饭店、广州的万国饭店等。1927 年以后,在商贸活跃的大城市都兴办了一批专门接待中外旅游者的招待所与高层的现代化旅游饭店,如上海的国际饭店,广州的爱群酒店等。

新中国成立后,我国酒店酒家业在组织性质、地位、服务对象、经营管理体制等方面都发生了根本变化,原有的老店得到了改造,一批新店逐步建立起来。1978 年以后,我国实行开放的经济政策,促进了商贸旅游的发展,城乡居民的收入水平大大提高,消费增加,酒店酒家进入了一个新的发展时期。老饭店更新设备,一批先进的四星、五星级饭店相继兴建,并实现了现代化的科学管理,如广州的白天鹅宾馆、北京的长城饭店、南京的金陵饭店等。同时更多的别具一格的中小型酒家如雨后春笋般建立,许多新酒店酒家的设计和构造具有浓郁的民族特色,这样不仅方便了群众与游客,而且为促进经济繁荣起到了积极的作用。



二、酒店酒家的地位与作用

中共中央《关于制定国民经济和社会发展第十个五年计划》的建议中提出，加快经济结构战略性调整，全面增强国民经济整体竞争力。而经济结构调整的主要方向之一是大力发展服务业。酒店酒家业是服务业中的重要组成部分。随着世界旅游业的发展及国际交往的增多，酒店酒家业在国民经济中的地位也日趋重要，在一些发达国家，它们已成为国民经济发展的重要支柱。综合起来其作用主要体现在以下三个方面。

（一）满足旅客及本地消费者的需求

酒店酒家是游客进行商务或观光旅游的生活基地，是开展活动的物质保证。只有酒店酒家为他们提供了满意的住、食场所，才能吸引游客，推动商贸旅游业的发展。同时，酒店酒家以一种特殊的商品形式，吸引着人们用较多的钱去享受在家庭和其他地方享受不到的东西，促进了人们物质、文化生活水平的提高。

（二）是增收、创汇的重要部门

酒店酒家的服务越好，游客就越多，他们所支出的各种消费数额就更多，酒店取得的收入就更丰厚。特别是随着我国经济的开放，大量客商、游客涌进国门，他们不仅住宿、餐饮，还购买各种商品，这就为东道国带来经济收入，增加了外汇。

（三）能促进中外交流

酒店酒家是各国人民之间互相交流的重要场所，他们中有各行业、各阶层的人士，通过他们的来访，可以促进各国科学技术、文化艺术、先进的管理经验及经济贸易的交流；同时也可以促进各国人民之间的相互了解，以增进友谊。

（四）扩大就业机会的重要途径

酒店酒家业是一个劳动密集型的服务性行业，它的发展扩大了就业范围，给社会上的失业、待业人员提供了大量的就业机会。据调查，在太平洋地区，由于旅游业非常繁荣，每增加一间客房，就可创造一个半人的直接就业机会、两个半人的间接就业机会。随着我国旅游业的发展，游客的增加，酒店酒家业将创造更多的就业机会。



第二节 ISO 9000 族标准简介

一、质量管理体系标准的产生与发展

(一) 质量管理体系标准的产生

第二次世界大战期间,世界军事工业得到了迅猛的发展。一些国家的政府在采购军品时,不但提出了对产品特性的要求,还对供应厂商提出了质量保证的要求。50 年代末,美国发布了 MIL-Q-9858A《质量大纲要求》,成为世界上最早的有关质量保证方面的标准。尔后,美国国防部制定和发布了一系列的对生产武器和承包商评定的质量保证标准。

70 年代初,借鉴军用质量保证标准的成功经验,美国标准化协会(ANSI)和美国机械工程师协会(ASME)分别发布了一系列有关原子能发电和压力容器生产方面的质量保证标准。

美国军品生产方面质量保证活动的成功经验,在世界范围内产生了很大的影响。一些工业发达国家,如英国、美国、法国和加拿大等国在 70 年代末先后制定和发布了用于民品生产的质量管理和质量保证标准。随着经济地区化、集团化、全球化的发展,市场竞争日趋激烈,顾客对质量的期望越来越高。顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性,这些需求和期望在产品规范中表述。如果提供产品的组织的质量管理体系不完善,那么,规范本身不能保证产品始终满足顾客的需要。为了成功地领导和运作一个组织,需要采用一种系统的和透明的方式进行管理,针对所有顾客和相关方的需求,建立、实施并保持持续改进其业绩的质量管理体系,从而使组织获得成功。因而,这方面的关注导致了质量管理体系标准的产生,并以其作为对技术规范中有关产品要求的补充。

随着世界各国经济的相互合作和交流,对供方质量体系的审核已逐渐成为国际贸易和国际合作的需求。世界各国先后发布了一些关于质量体系及审核的标准。但由于各国实施的标准不一致,给国际贸易带来了障碍,质量管理和质量保证标准的国际化成为当时世界各国的迫切需要。

因此,国际标准化组织(ISO)于 1979 年成立了质量管理和质量保证技术委员会(TC176),负责制定质量管理和质量保证标准。1986 年,ISO 发布了 ISO 8402《质量——术语》标准,1987 发布了 ISO 9000《质量管理和质量保证标准——选择和使用指南》、ISO 9001《质量体系——设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002《质量体系——生产和安装的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理和质量体系要素——指南》等 6 项标准,通称为 ISO 9000 系列标准。

ISO 9000 系列标准的颁布,使各国的质量管理和质量保证活动统一在 ISO 9000 族标准



的基础之上。标准总结了工业发达国家先进企业的质量管理的实践经验，统一了质量管理和质量保证的术语和概念。并对推动组织的质量管理，实现组织的质量目标，消除贸易壁垒，提高产品质量和顾客的满意程度等产生了积极的影响，得到了世界各国的普遍关注和采用。迄今为止，它已被全世界 150 多个国家和地区等同采用为国家标准，并广泛用于工业经济和政府的管理领域，有 50 多个国家建立了质量管理体系认证制度，世界各国质量管理体系审核员注册的互认和质量管理体系认证的互认制度也在广泛范围内得以建立和实施。

（二）质量管理体系标准的修订和发展

为了使 1987 版的 ISO 9000 系列标准更加协调和完善，ISO/TC 176 质量管理和质量保证技术委员会于 1990 年决定对标准进行修订，提出了《90 年代国际质量标准的实施策略》（国际通称为《2000 年展望》），其目标是：“要让全世界都接受和使用 ISO 9000 族标准；为了提高组织的运作能力，提供有效的方法；增进国际贸易、促进全球的繁荣和发展；使任何机构和个人可以有信心从世界各地得到任何期望的产品以及将自己的产品顺利销售到世界各地。”

按照《2000 年展望》提出的目标，标准分两阶段修改。第一阶段修改称之为“有限修改”，即 1994 版的 ISO 9000 族标准。第二阶段修改是在总体结构和技术内容上作较大的全新修改，即 2000 版 ISO 9000 族标准。其主要任务是：“识别并理解质量保证及质量管理领域中顾客的需求，制订有效反映顾客期望的标准；支持这些标准的实施，并对实施效果的评价。”

第一阶段的修改主要是对质量保证要求（ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003）和质量管理指南（ISO 9004）的技术内容作局部修改，总体结构和思路不变。通过 ISO 9000-1 与 ISO 8402 两项标准，引入了一些新的概念和定义，如：过程和过程网络、受益者、质量改进、产品（硬件、软件、流程性材料和服务）等，为第二阶段的修改提供过渡的理论基础。1994 年，ISO/TC 176 完成了对标准的第一阶段的修改工作，发布了 1994 版的 ISO 8402、ISO 9000-1、ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 和 ISO 9004-1 等 6 项国际标准，到 1999 年底，已陆续发布了 22 项标准和 2 项技术报告。

为了提高标准使用者的竞争力，促进组织内部工作的持续改进，并使标准适合于各种规模（尤其是中小企业）和类型（包括服务业和软件）组织的需要，以适应科学技术和社会经济的发展，ISO/TC 176 对 ISO 9000 族标准的修订工作进行了策划，成立了战略规划咨询组（SPAG），负责收集和分析对标准修订的战略性的观点，并对《2000 年展望》进行补充和完善，从而提出了《关于 ISO 9000 族标准的设想和战略规划》供 ISO/TC 176 决策。1996 年，在广泛征求世界各国标准使用者意见、了解顾客对标准修订的要求并比较修订方案后，ISO/TC 176 相继提出了《2000 版 ISO 9001 标准结构和内容的设计规范》和《ISO 9001 修订草案》，作为对 1994 版标准修订的依据。1997 年，ISO/TC 176 在总结质量管理实践经验的基础上，吸纳了国际上最受尊敬的一批质量管理专家的意见，整理并编撰了八项质量管理原则，为 2000 版 ISO 9000 族标准的修订奠定了理论基础。

2000 年 12 月 15 日，ISO/TC 176 正式发布了新版本的 ISO 9000 族标准，统称为 2000 版 ISO 9000 族标准。该标准的修订充分考虑了 1987 版和 1994 版标准以及现有其他管理体系标准的使用经验，因此，它将使质量管理体系更加适合组织的需要，可以更适应组织开展



其商业活动的需要。

2000 版标准更加强调了顾客满意及监视和测量的重要性,促进了质量管理原则在各类组织中的应用,满足了使用者对标准应更通俗易懂的要求,强调了质量管理体系要求标准和指南标准的一致性。2000 版标准反映了当今世界科学技术和经济贸易的发展状况,以及“变革”和“创新”这一 21 世纪企业经营的主题。

二、什么是 ISO 9000 族标准

ISO 9000 族标准是由国际标准化组织 (ISO) 在 1994 年提出的概念,是指“由 ISO/TC 176 (国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会) 制定的所有国际标准”。该族标准可帮助组织实施并有效运行质量管理体系,是质量管理体系通用的要求或指南。它不受具体的行业或经济部门的限制,可广泛适用于各种类型和规模的组织,在国内和国际贸易中促进相互理解和信任。

三、实施 ISO 9000 族标准的意义

ISO 9000 族标准是世界上许多经济发达国家质量管理实践经验的科学总结,具有通用性和指导性。实施 ISO 9000 族标准,可以促进组织质量管理体系的改进和完善,对促进国际经济贸易活动、消除贸易技术壁垒、提高组织的管理水平都能起到良好的作用。概括起来,主要有以下四方面的作用和意义。

(一) 实施 ISO 9000 族标准有利于提高产品质量,保护消费者利益

现代科学技术的飞速发展,使产品向高科技、多功能、精细化和复杂化方向发展。但是,消费者在采购或使用这些产品时,一般都很难在技术上对产品加以鉴别。即使产品是按照技术规范生产的,但当技术规范本身不完善或组织质量管理体系不健全时,就无法保证持续提供满足要求的产品。按 ISO 9000 族标准建立质量管理体系,通过体系的有效应用,促进组织持续地改进产品和过程,实现产品质量的稳定和提高,无疑是对消费者利益的一种最有效的保护,也增加了消费者(采购商)选购合格供应商的产品的可信程度。

(二) 为提高组织的运作能力提供了有效的方法

ISO 9000 族标准鼓励组织在制定、实施质量管理体系时采用过程方法,通过识别和管理众多相互关联的活动,以及对这些活动进行系统的管理和连续的监视与控制,以实现顾客能接受的产品。此外,质量管理体系提供了持续改进的框架,增加顾客和其他相关方满意的机会。因此,ISO 9000 族标准为有效提高组织的运作能力和增强市场竞争能力提供了有效的方法。

(三) 有利于增进国际贸易,消除技术壁垒

在国际经济技术合作中,ISO 9000 族标准被作为相互认可的技术基础,ISO 9000 的质量管理体系认证制度也在国际范围中得到互认,并纳入合格评定的程序之中。世界贸易组



织/技术壁垒协定 (WTO/TBT) 是 WTO 达成的一系列协定之一, 它涉及技术法规、标准和合格评定程序。贯彻 ISO 9000 族标准为国际经济技术合作提供了国际通用的共同语言和准则; 取得质量管理体系认证, 已成为参与国内和国际贸易, 增强竞争能力的有力武器。因此, 贯彻 ISO 9000 族标准对消除技术壁垒, 排除贸易障碍起到了十分积极的作用。

(四) 有利于组织的持续改进和持续满足顾客的需求和期望

顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性, 这些需求和期望在产品的技术要求或规范中表述。因为顾客的需求和期望是不断变化的, 这就促使组织持续地改进产品和过程。而质量管理体系要求恰恰为组织改进其产品和过程提供了一条有效途径。因而, ISO 9000 族标准质量管理体系要求与产品要求区分开来, 它不是取代产品要求而是把质量管理体系要求作为对产品要求的补充。这样有利于组织的持续改进和持续满足顾客的需求和期望。

四、ISO 9000 族标准在中国

1987 年 3 月 ISO 9000 系列标准正式发布以后, 我国在原国家标准局部署下组成了“全国质量保证标准化特别工作组”。1988 年 12 月, 我国正式发布了等效采用 ISO 9000 标准的 GB/T 10300《质量管理和质量保证》系列国家标准, 并于 1989 年 8 月 1 日起在全国实施。

1992 年 5 月, 我国决定等同采用 ISO 9000 系列标准, 制定并发布了 GB/T 19000 - 1992 idt ISO 9000: 1987 系列标准, 1994 年又发布了 1994 版的 GB/T 19000 idt ISO 9000 族标准。

我国对口 ISO/TC 176 技术委员会的全国质量管理和质量保证标准化技术委员会 (以下简称 CSBTS/TC151), 是国际标准化组织 (ISO) 的正式成员, 参与了有关国际标准和国际指南的制定工作, 在国际标准化组织中发挥了十分积极的作用。CSBTS/TC151 承担着将 ISO 9000 族标准转化为我国国家标准的任务, 对 2000 版 ISO 9000 族标准在我国的顺利转换起到了十分重要的作用。

国家质量技术监督局已将 2000 版 ISO 9000 族标准等同采用为中国的国家标准, 其标准编号及与 ISO 标准的对应关系分别为:

GB/T 19000 - 2000《质量管理体系 基础和术语》(idt ISO 9000: 2000)

GB/T 19001 - 2000《质量管理体系 要求》(idt ISO 9001: 2000)

GB/T 19004 - 2000《质量管理体系 业绩改进指南》(idt ISO 9004: 2000)

五、2000 版 ISO 9000 族标准的结构和特点

(一) 2000 版 ISO 9000 族标准及支持性文件

1999 年 9 月召开的 ISO/TC 176 第 17 届年会, 提出了 2000 版 ISO 9000 族标准的文件结构 (详见表 1-1)。由表看出, 2000 版 ISO 9000 族标准由核心标准和其他支持性的标准和文件组成。

在 2000 版 ISO 9000 族标准中, 包括 4 项核心标准: ISO 9000、ISO 9001、ISO 9004、