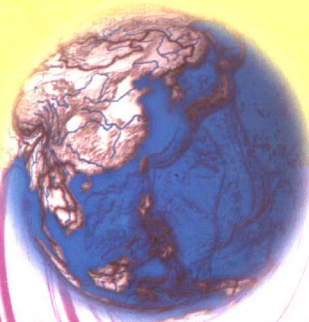


旅游企业 标准认证示例



一次通过

GB/T19001-2000

GB/T24001-1996

GB/T28001-2001

管理体系丛书

GB/T 19001—2000
一次通过 GB/T 24001—1996 管理体系丛书
GB/T 28001—2001

旅游企业标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游企业标准认证示例/谷树棠,周玉兰编著. —北京:
中国建材工业出版社, 2004. 1

(一次通过GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996、
GB/T 28001-2001 管理体系丛书)

ISBN 7-80159-530-0

I. 旅… II. ①谷…②周… III. 旅游-企业-质量管理
体系-国家标准-中国 IV. F592.6-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 094334 号

内 容 简 介

作者在总结对旅游企业认证咨询的经验后编写了此书。本书依据 GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996、GB/T 28001-2001 三个标准,介绍了建立和实施旅游企业的 QEOHS 管理体系的模式,使旅游企业一次认证审核,可以取得质量、环境和职业健康安全三个管理体系的认证。

为使旅游企业能在短时间内编写出 QEOHS 管理体系文件,本书第一章介绍了文件编写的技巧,第二章、第三章分别提供了《QEOHSM 手册》、27 个程序文件和 103 个表格,可供选择和参考,该书具有很强的操作性、实用性。

GB/T 19001-2000

一次通过 GB/T 24001-1996 管理体系丛书

GB/T 28001-2001

旅游企业标准认证示例

谷树棠 周玉兰 编著

*

中国建材工业出版社出版(北京市西城区车公庄大街6号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

北京市鑫正大印刷有限公司印刷

开本:787毫米×1092毫米 1/16 印张:20.25 字数:450千字

2004年1月第1版 2004年1月第1次印刷

印数:1~3000册 定价:38.00元

ISBN 7-80159-530-0/F·025

前 言

中国的旅游标准化工作始于 1987 年,对于规范旅游市场秩序、促进旅游服务质量提高和保障旅游团(者)权益等方面发挥了重要作用。中国旅游业已经成为具有相当规模的产业,中国已经迈入世界旅游大国的行列。然而,目前中国还不是一个旅游大国。

旅游事业和其他产业一样,将随着世界经济一体化的发展面临机遇和挑战,市场竞争日趋激烈。旅游业市场竞争是以旅游环境和旅游质量为中心的竞争,用国际标准规范旅游管理和旅游服务,将不断提高旅游企业的竞争实力。我们编写本书的目的,是想通过介绍世人瞩目的三个国际性标准管理体系的建立、实施和改进,在省时省力的情况下,一次审核获得三个标准的管理体系认证,从而迅速提高旅游企业的知名度,树立企业新形象和具备新的竞争实力。

本书所介绍的旅游企业示例,是一个小型旅游企业的组织结构示例,但所提供的质量环境职业健康安全管理手册(即 QEOHSM 手册)示例和程序文件示例也适用于大(中)型旅游企业。大(中)型的旅游企业在编写管理体系文件时,只要按照本企业的实际情况调整企业的管理体系组织结构和各职能、层次的职责和权限分配即可。

为了帮助初次建立质量环境职业健康安全管理体系(即 QEOHS 管理体系)的企业,在较短的时间内编写好企业的管理体系文件,本书在第一章里专门介绍了较为实际的文件编写技巧,同时提出了文件培训的要求,并在第二章和第三章中分别提供了质量环境职业健康安全管理手册(即 QEOHSM 手册)示例和程序文件示例,可供参考。

如果旅游企业暂不打算实施三个标准的管理体系认证,而只进行一个或两个标准的管理体系认证,参考本书,将有助于编写计划中的管理体系文件。

谷树棠 周玉兰

2003 年 9 月

目 录

第一章 QEOHS 管理体系文件编写技巧	(1)
第一节 概述	(3)
第二节 编制程序文件目录	(5)
第三节 编制《QEOHSM 手册》目录	(9)
第四节 文件编写要求	(9)
第五节 文件发布、培训和修改	(12)
第二章 旅游公司《QEOHSM 手册》	(17)
文件修改控制页	(20)
《QEOHSM 手册》颁布令	(21)
0 手册目录	(22)
0.1 《手册》使用说明	(27)
0.2 企业简介	(28)
0.3 QEOHS 方针和发布令	(29)
1 管理者代表任命书	(30)
2 适用范围、引用标准、术语和定义	(31)
2.1 适用范围	(31)
2.2 引用标准	(31)
2.3 术语和定义	(31)
2.4 手册使用供应链	(31)
3 组织	(32)
3.1 公司的组织结构图	(32)
3.2 管理体系过程和职能分配表	(32)
3.3 职责和权限	(34)
4 质量环境职业健康安全管理体系(QEOHS 管理体系)	(37)
4.1 总则	(37)
4.2 文件要求	(37)
5 管理职责	(40)
5.1 管理承诺	(40)
5.2 以游客和相关方为关注焦点	(40)
5.3 QEOHS 方针	(42)
5.4 策划	(43)
5.5 职责、权限与沟通	(45)
5.6 管理评审	(46)

●旅游企业标准认证示例

6	资源管理	(47)
6.1	资源提供	(47)
6.2	人力资源	(47)
6.3	基础设施	(48)
6.4	工作环境	(48)
7	产品实现和运行控制	(49)
7.1	产品实现的策划	(49)
7.2	与游客有关的过程	(50)
7.3	设计和开发	(51)
7.4	采购	(54)
7.5	旅游服务提供	(55)
7.6	监视和测量装置的控制	(56)
7.7	环境和职业健康安全运行控制	(56)
8	测量、分析和改进	(57)
8.1	总则	(57)
8.2	监视和测量	(57)
8.3	不合格品控制	(59)
8.4	数据分析	(60)
8.5	改进	(60)
附录 1	程序文件目录	(62)
附录 2	控制记录清单	(63)
附录 3	运用法律法规清单(略)	(67)
附录 4	初始环境及职业健康安全状态评审	(67)
第三章	旅游公司程序文件	(73)
1	文件控制程序	(75)
2	记录控制程序	(89)
3	环境因素的识别与评价控制程序	(95)
4	对相关方施加影响控制程序	(103)
5	危险源辨识和风险评估程序	(110)
6	法律法规和其他要求控制程序	(119)
7	环境与职业健康安全管理方案控制程序	(124)
8	管理评审控制程序	(129)
9	人力资源控制程序	(137)
10	基础设施与工作环境控制程序	(149)
11	与游客有关的过程控制程序	(161)
12	设计和开发控制程序	(169)

13	采购控制程序	(180)
14	外包服务控制程序	(191)
15	旅游服务提供控制程序	(199)
16	旅游接待与值班控制程序	(211)
17	导游服务控制程序	(218)
18	旅游汽车服务控制程序	(232)
19	运行控制程序	(240)
20	游客满意度测量程序	(245)
21	内部审核控制程序	(251)
22	监视和测量控制程序	(263)
23	不合格控制程序	(277)
24	应急准备和响应控制程序	(282)
25	事故报告与处理程序	(292)
26	数据分析与交流控制程序	(299)
27	改进控制程序	(306)

第一章

QEOHS 管理 体系文件 编写技巧

第一节 概 述

一个组织在申请质量、环境和职业健康安全管理体系认证注册时,须建立、实施、保持和不断改进质量、环境和职业健康安全一体化、整合型的质量环境职业健康安全管理体系(以下简称 QEOHS 管理体系),并编制 QEOHS 管理体系文件。

建立、实施 QEOHS 管理体系文件所依据的文件是 GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000、GB/T 24001-1996 idt ISO 14001:1996 和 GB/T 28001-2001 idt OHSAS 18001:1999 三个国际性标准。这三个标准对建立的管理体系文件有其基本的要求,但对于如何编写管理体系文件,却未做统一规定,须视组织(例如旅游公司)的组织规模和服务类型以及员工素质等不同情况来确定所编写文件的详略程度及编写顺序。

管理体系文件编写是旅游公司 QEOHS 管理体系建立过程中的一项非常重要的工作,需要公司领导重视并亲自指导。笔者就旅游企业管理体系认证咨询和认证审核的经历和体会,提出以下思路供读者参考。

1 组织领导

旅游企业应建立必要的组织形式,组织完成企业(公司)QEOHS 管理体系文件的编写工作。

(1) 成立贯标领导小组。公司总经理作为标准中明确的企业最高管理者,要担任公司贯彻实施三个国际性标准和进行管理体系认证的领导小组组长,并担任公司 QEOHS 管理体系文件编写工作的总指挥。

(2) 任命管理者代表。作为总经理(最高管理者)的助手,其职责和权限在上述三个标准中均有论述。组织、协调、指导和检查公司 QEOHS 管理体系文件编写,是管理者代表的重要工作内容。

(3) 确定主管部门。该部门既可以是公司贯标认证的综合管理部门,也可以是专门负责公司管理体系文件的业务部门或行政部门。该部门的负责人,在公司管理者代表的亲自领导下,具体负责组织、协调、指导和检查文件编写的工作。

(4) 组成临时班子。管理者代表根据组织(公司)的规模决定抽调的人数。通常按管理部门分工内容的不同,抽调各部门的业务骨干,包括专业技术管理人员。部门负责人如果能够承担编写文件的任务则更好。

公司的管理体系文件编写,由公司贯标主管部门负责人具体组织分工,规定进度要求。一般地,按各部门的分管业务内容分配编写文件内容,即部门管什么业务,就分配其编写什么程序文件。《质量环境职业健康安全管理体系手册》(以下简称《QEOHSM 手册》)的编写,由贯标主管部门直接承担。

2 文件结构

企业的 QEOHS 管理体系文件的类别、数量和详略程度,因组织(例如旅游公司)的不同情况而有差异。通常将文件划分为三个层次(见管理体系文件结构示意图)。

A 层(第一层)文件

企业的《QEOHSM 手册》是规定企业的质量环境职业健康安全管理体系的文件,被列为 A 层(第一层)文件。它是企业管理体系的纲领性文件,是企业员工的行动准则。在建立质量环境和职业健康安全一体化的管理体系时,应编制统一的《QEOHSM 手册》。《QEOHSM 手册》所包括的内容,详见本书第二章“4.2.2《QEOHSM 手册》”。

B 层(第二层)文件

程序文件是《QEOHSM 手册》的支持性文件,被列为 B 层(第二层)文件。

程序是“为进行某项活动或过程所规定的途径”,程序可以形成文件,也可以不形成文件。当程序形成文件时,通常称为“书面程序”或者为“形成文件的程序”。含有程序的文件称为“程序文件”。

一个旅游公司应编写多少程序文件,编写什么内容的程序文件,应依据公司的规模和员工素质情况来确定。在 GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996 和 GB/T 28001-2001 三个标准中均明确规定了必须建立书面程序(程序文件)的内容和必须执行标准的规定。但是,不必一定按标准规定的内容确定程序文件的数量,可以适当合并或者拆开编写。本书第三章列出的程序文件目录可供参考。

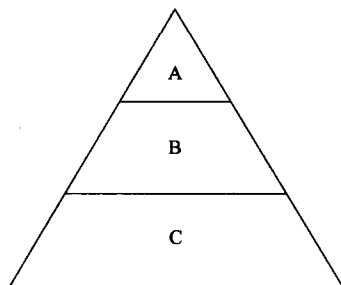
C 层(第三层)文件

记录、规范、制度、规程、标准等作业指导书是程序文件的支持性文件,统称为 C 层(第三层)文件,也就是各职能部门的作业文件。

当无作业指导书就不能作业时,必须编制作业指导书。

本书第三章所提供的程序文件示例中,均包括了主要控制记录表格,是程序文件不可缺少的内容,可供参考。

第三层文件可以在企业现有作业文件的基础上进行完善,通常在企业 QEOHS 管理体系试运行阶段进行,在初次编写企业管理体系文件时可以暂不列入计划。



QEOHS 管理体系文件结构示意图

A 层(第一层)文件:

《QEOHSM 手册》

B 层(第二层)文件:

程序文件

C 层(第三层)文件:

记录、规范、制度、规程、企业标准
等作业指导书

3 编写顺序

旅游企业的 QEOHS 管理体系文件的编写顺序无统一规定。习惯做法有三种可供选择:

- (1) 先编写《QEOHSM 手册》,后编写程序文件;
- (2) 先编写程序文件,后编写《QEOHSM 手册》;
- (3) 《QEOHSM 手册》和程序文件同时编写,交叉进行。

笔者的习惯是取第三种方法,即《QEOHSM 手册》与程序文件同时进行,可以进行必要的交叉。准确执行 GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》和 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》三个标准中的相关规定,务必做到使 QEOHS 管理体系文件与相应标准的规定相符合。

4 编写前的五项准备

在 QEOHS 管理体系文件编写开始之前或者在开始编写时,企业的最高管理者(总经理)应亲自主持会议,做好以下几项必要的准备工作:

(1) 编制企业的质量、环境和职业健康安全方针(简称 QEOHS 方针),包括质量方针、环境方针和职业健康安全(OHS)方针,这些方针的制定务必符合相应标准要求和切合本企业的实际情况;

(2) 确定企业的质量、环境、职业健康安全目标(QEOHS 目标),包括质量目标、环境目标和指标、职业健康安全目标和指标。这些目标和指标的制定应尽可能量化,以便于测量;

(3) 调整组织机构,确定企业的管理体系组织结构。特别是管理者代表是设一个人还是设几个人,落实任命;对环境及职业健康安全的业务管理,是增设专职管理部门,还是明确兼管部门(贯标认证主管部门已在“组织领导”部分叙述),落实机构;

(4) 对调整后的组织结构的职能分配,做进一步的调整并确定,使企业的管理、执行和验证人员的职责清楚,相互接口关系明确;

(5) 对企业 QEOHS 管理体系所需的过程及其顺序初步确定。如果对标准规定的内容有删减,要阐明其删减的合理性。

第二节 编制程序文件目录

1 编制程序文件目录的目的

编制程序文件的目的是为编写程序文件做准备,同时也是为编写《QEOHSM 手册》做准备。因为对企业的质量、环境和职业健康安全三种管理体系的过程(要素)均需在企业的《QEOHSM 手册》中进行阐述,并规定如何按标准要求进行落实。对于需要编制程序文件的过程(要素)可以简要描述,而对于不必编写程序文件的过程(要素)则要详细表述。因此,只有程序文件目录确定之后,企业的《QEOHSM 手册》才能进入正常

的编写阶段。

2 查阅标准对建立程序的规定

为了准确地执行标准,必须了解三个标准中关于建立书面程序的规定。所以,编写程序文件前必须查阅上述三个标准中对建立书面程序的具体规定,以便满足标准要求。

(1) GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》标准中规定建立文件化程序的过程有:

① 4.2.3 文件控制。规定“应编写形成文件的程序,以规定以下方面所需的控制……”。

② 4.2.4 记录控制。规定“应编制形成文件的程序,以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制”。

③ 8.2.2 内部审核。规定“策划和实施审核以及报告结果和保持记录的职责和要求应在形成文件的程序中做出规定”。

④ 8.3 不合格品控制。规定“不合格品控制以及不合格品处置的有关职责和权限应在形成文件的程序中做出规定”。

⑤ 8.5.2 纠正措施。规定“应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:”

- a) 评审不合格(包括顾客抱怨);
- b) 确定不合格的原因;
- c) 评价确保不合格不再发生的措施需求;
- d) 确定和实施所需的措施;
- e) 记录所采取措施的结果(见 4.2.4);
- f) 评审所采取的纠正措施。

⑥ 8.5.3 预防措施。规定“应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:”

- a) 确定潜在不合格及其原因;
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求;
- c) 确定和实施所需的措施;
- d) 记录所采取措施的结果;
- e) 评审所采取的预防措施。

通常情况下,质量管理体系程序的建立,都不只是上述六个过程。

(2) GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》标准中规定建立文件化程序的过程有:

① 4.3.1 环境因素。规定“组织应建立并保持一个或多个程序,用来确定其活动、产品或服务中它能够控制或可望对其施加影响的环境因素”。

② 4.3.2 法律与其他要求。规定“组织应建立并保持程序,用来确定适用于其活动、产品或服务中环境因素的法律,以及其他应遵守的要求”。

③ 4.4.2 培训、意识和能力。

④ 4.4.3 信息交流。

⑤ 4.4.5 文件控制。规定“组织应建立并保持一套程序,以控制本标准所要求的所有文件”。

⑥ 4.4.6 运行控制。规定“对于缺乏程序指导可能导致偏离环境方针和目标与指标的运行,应建立并保持一套以文件支持的程序”,“对于组织所使用的产品和服务中可标识的重要环境因素,应建立并保持一套管理程序,并将有关的程序与要求通报供方和承包方”。

⑦ 4.4.7 应急准备和响应。规定“组织应建立并保持一套程序,以确定潜在的事故或紧急情况,做出响应,并预防或减少可能伴随的环境影响”。

⑧ 4.5.1 监测和测量。规定“组织应建立一套以文件支持的程序,对可能具有重大环境影响的运行与活动的关键特性进行监测和测量”,“以定期评价对有关环境法律、法规的遵循情况”。

⑨ 4.5.2 不符合、纠正与预防措施。规定“组织应建立并保持一套程序,用来规定有关的职责和权限”。

⑩ 4.5.3 记录。规定“组织应建立并保持一套程序,用来标识、保存与处置有关环境管理的记录”。

⑪ 4.5.4 环境管理体系审核。

(3) GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》标准中规定的建立程序的过程(要素)有:

① 4.3.1 对危险源辨识、风险评价和风险控制的策划。规定“组织应建立并保持程序,以持续进行危险源辨识、风险评价和实施必要的控制措施”。

② 4.3.2 法规和其他要求。规定“组织应建立并保持程序,以识别和获得适用法规和其他职业健康安全要求”。

③ 4.4.2 培训、意识和能力。

④ 4.4.3 协商和沟通。规定“组织应具有程序,确保与员工和其他相关方就职业健康安全信息进行相互沟通”。

⑤ 4.4.5 文件和资料控制。规定“组织应建立并保持程序,控制本标准所要求的所有文件和资料”。

⑥ 4.4.6 运行控制。规定“对于因缺乏形成文件的程序而可能导致偏离职业健康安全方针、目标的运行情况,建立并保持形成文件的程序”,“建立并保持程序,用于工作场所、过程、装置、机械、运行程序和工作组织的设计”。

⑦ 4.4.7 应急准备和响应。规定“组织应建立并保持程序,以识别潜在的事件或紧急情况,并做出响应”。

⑧ 4.5.1 绩效测量和监视。规定“组织应建立并保持程序,对职业健康安全绩效进行常规监视和测量”,“如果绩效测量和监视需要设备,组织应建立并保持程序,对此类设备进行校准和维护”。

●旅游企业标准认证示例

⑨ 4.5.2 事故、事件、不符合、纠正和预防措施。规定“组织应建立并保持程序,确定有关的职责”。

⑩ 4.5.3 记录和记录管理。规定“组织应建立并保持程序,以标识、保存和处置职业健康安全记录以及审核和评审结果”。

⑪ 4.5.4 审核。规定“组织应建立并保持审核方案和程序,定期开展职业健康安全管理体系审核”。

3 初定程序文件目录

(1) 建立一套统一的程序文件目录

企业建立一个包括质量、环境和职业健康安全三个管理体系内容的一体化的整合型管理体系(即 QEOHS 管理体系),不能编三套程序文件目录,而必须编制一套统一的程序文件目录。这样,既可避免重复,又可减少程序文件的数量,便于统一实施、检查、审核及评审程序文件。

(2) 以 GB/T 19001-2000 标准为主线

建立、实施质量环境职业健康安全一体化的整合型管理体系,以 GB/T 19001-2000 标准为主线,就是以 GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》标准的管理体系过程顺序为基础,并将 GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》和 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》两个标准的管理体系过程(要素)内容与 GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》标准的管理体系过程内容相对照,能合并的合并,不能合并的单独设立,统一编号。编号顺序均以 GB/T 19001-2000 标准的质量管理体系过程顺序号依次编制。《运行控制程序》是以 GB/T 24001-1996 和 GB/T 28001-2001 两个标准的“4.4.6 运行控制”编写的,按《QEOHSM 手册》中顺序号“7.7”为编号顺序。

需要注意的一点,就是删减的合理性。因为在一般的旅游公司中,其监视和测量业务均包给外包服务单位(例如旅游汽车修理质量的检验、旅游食宿质量检验等均由承接单位实施),旅游公司自身无监视和测量业务。如果对环境 and 职业健康安全的特性也由外包供方检测时,则可将“7.6 监视和测量装置的控制”过程删减掉,不必建立《监视和测量装置控制程序》;否则,还应建立该程序。

(3) 合并建立程序以减少文件数目

鉴于 GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》和 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》两个标准的管理体系过程(要素)的顺序号完全相同,在编制程序文件目录时,大部分可以合并建立程序;再有就是与 GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》标准的管理体系过程合并建立程序,总的程序文件数目可大大减少。

(4) 程序文件目录示例

综合上述三个方面,最后确定程序文件目录。本书第二章《QEOHSM 手册》示例的“附录 1”中列出了 27 个程序文件目录,并在本书第三章逐个刊登出这 27 个程序文件示例,可供参考。

第三节 编制《QEOHSM 手册》目录

旅游企业建立、实施质量环境职业健康安全一体化的整合型管理体系,实现一次审核通过(实现)质量、环境和职业健康安全三个管理体系认证注册,最基本的问题是必须确保企业的管理体系文件与 GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》和 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》三个标准相符合。

企业的 QEOHS 管理体系文件与上述三个标准的符合性,集中体现在企业的《QEOHSM 手册》中。因此,编制《QEOHSM 手册》目录是组织编写 QEOHS 管理体系文件中非常重要、非常关键的一个环节。

1 培训文件编写人员

要想使旅游企业的 QEOHS 管理体系文件符合 GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996 和 GB/T 28001-2001 三个标准的要求,首先要使文件编写人员“吃透”上述三个标准的结构。因此,对文件编写人员集中培训是个有效的方法。

管理者代表应是 QEOHS 管理体系文件编写工作的一线指挥员,负责组织文件编写人员学习 GB/T 19001-2000、GB/T 24001-1996、GB/T 28001-2001 三个标准的正文和附录部分。学习 GB/T 24001-1996 标准的“附录 A”,才能理解环境管理体系控制的内容,加深对标准结构及每个过程控制的理解;学习 GB/T 28001-2001 标准的“附录 A”,才能理解职业健康安全管理体系控制的内容,加深对标准结构及每个要素控制的理解,并明确上述三个标准的对应关系,以便编制一个统一的、包括三个标准基本内容和要求的《QEOHSM 手册》。学习不是死板的背诵,而是理解和应用。因此,对学习情况应该考核。考核的方法除通常的试卷方式以外,最好以作业形式考核。也就是让每个文件编写人员各编写一个旅游企业实用的《QEOHSM 手册》目录,并进行交流。

2 拟定企业的《QEOHSM 手册》目录

管理者代表组织文件编写人员交流个人所编写的《QEOHSM 手册》目录,其中包括旅游企业的简介。在交流、补充和调整的基础上,由管理者代表暂定一个《QEOHSM 手册》目录,作为企业的《QEOHSM 手册》编写的提纲,在编写实践中发现问题再做修改,不断完善。

本书第二章所提供的《QEOHSM 手册》示例中,提供了详细的“手册目录”,可供参考(见本书第二章“0 手册目录”)。

第四节 文件编写要求

当完成本章前三节叙述的工作之后,即可开始编制旅游企业的《QEOHSM 手册》及

程序文件。

1 编写人员的选择和工作分工

文件编写人员应该是各职能部门的业务骨干或是部门负责人,要求他们既懂管理业务,又有较强的文字表述能力。

公司的《QEOHSM 手册》的编写,最好由贯标认证办公室的负责人或者业务骨干编写。具体编写以一人编写为好,最多不超过两个人。

程序文件的编写人员所承担的题目,最好是所在部门归口管理或者应该归口管理而尚未着手管理的内容(例如对供方的评价选择和控制,对环境和职业健康安全的管理或特性监测等)。对于文件管理、记录管理、管理评审、内部审核、数据分析以及纠正和预防措施等方面的程序文件多由贯标认证办公室归口管理,最好由这个部门的业务骨干编写上述程序文件。与游客有关的过程及游客满意测量的程序文件由旅游经营部门管理,并由经营部门的人员编写。采购由供应部门编写,游客接待、导游、旅游汽车和环境、职业健康安全控制等方面的文件由旅游部门编写。监视和测量由检验部门人员编写。这样分工编写文件的好处在于,由于编写人员熟悉所编写文件的管理业务,便于编写任务的完成。在文件编写实施时,由于是本部门人员编写的,对文件中的要求清楚明白,便于准确实施。

本章第一节《概述》中提到“五种准备”,其中第四种准备是“对调整后的组织结构职能分配进一步调整和确定”。这里强调只有确定了部门职能分配,才能够按部门分工进行文件编写。这不仅仅是编写题目分配问题,还涉及程序文件的内容及不同程序文件之间的接口关系的准确性。由于旅游企业的规模不同,所设置的部门也就不同。组织规模大的旅游企业设置的部门多,分工较细;组织规模小的旅游企业,部门设置比较简单,有些业务需要合并。部门职能分配一要符合企业的实际,二要覆盖三个标准要求控制的所有过程(要素)。本书第二章旅游企业《QEOHSM 手册》示例中,是以旅游小企业为例,可供参考(见本书第二章“3.2 管理体系过程和职能分配表”)。

2 《QEOHSM 手册》编写

(1) 《QEOHSM 手册》的基本内容

GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》标准对质量手册的内容进行了规定,而 GB/T 24001-1996《环境管理体系 规范及使用指南》标准和 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系 规范》标准,对手册均没有要求。笔者认为,旅游公司申请上述三个标准的管理体系认证注册,那么,公司的《手册》一定要反映环境和职业健康安全管理体系的内容,而不可只反映质量管理体系的内容。因此,将其取名《质量环境职业健康安全管理体系手册》(《QEOHSM 手册》),其基本内容包括:

- ① QEOHS 管理体系的范围,包括任何删减的细节及其合理性;
- ② 为 QEOHS 管理体系编制的形成文件的程序的引用(如果编制与程序文件二合一