

航空地面服务

广东创势质量技术咨询有限公司 编

ISO 9000

文件精编

广东人民出版社

ISO 认证咨询丛书

航空地面服务 ISO9000 文件精编

广东创势质量技术咨询有限公司 编

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

航空地面服务 ISO9000 文件精编 / 广东创势质量技术咨询服务有限公司编. —广州: 广东人民出版社, 2004.1

(ISO 认证咨询丛书)

ISBN 7-218-04476-X

I. 航… II. 广… III. 民用航空-服务质量-质量管理体系-国际标准, ISO9000-指南 IV. F560.81-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 086658 号

出版发行	广东人民出版社
印 刷	肇庆市科建印刷有限公司
开 本	880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张	5.75
字 数	130 千字
版 次	2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1,500 册
书 号	ISBN 7-218-04476-X/F·600
定 价	16.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印公司联系调换。

《ISO 认证咨询丛书》

编辑委员会

主 任：杨显振

副主任：郑晓舜

委 员：（按姓氏笔画为序）

万 青	王丽君	刘 萍	李武贤	李艳青	孙元元
何莉娜	张天钊	张忠平	张茜萍	林常裕	陈华俊
陈会合	周登昌	郑晓舜	柳 江	饶 军	贺 新
杨小莲	杨显振	杨祖华	赵 晖	赵 凌	唐冬妹
黄 斌	黄方智	黄健敏	曾 萍	彭彩安	熊 樱
熊贵江					

主 编：孙元元

广东创势质量技术咨询有限公司

地址：广州市海珠区宝岗路 205 号

邮码：510240

电话：020 - 34341781, 34341782

传真：020 - 34341852, 34341862

E-mail: info@gdcs.biz/market@gdcs.biz

网址：WWW.GDCS.BIZ

联系人：冼紫帆

总 序

ISO9000 族国际标准自 1987 年公布以来,已在全世界得到广泛推行。特别是以 ISO9000 族为基准的质量管理体系认证,为促进世界贸易起到了不可估量的作用。

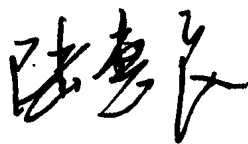
作为近百年来质量管理理论和实践经验的结晶,ISO9000 族标准的推广和实施在我国有其特别重要的作用。朱镕基总理在第十届全国人民代表大会的《政府工作报告》中指出:“提高产品质量是兴国之道,也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准,推广先进技术,加强认证认可工作,强化质量管理,使各行各业的产品和服务质量不断提高。”

中国乡镇企业众多,私营企业发展迅速,很大一部分企业缺少科学管理,还停留在人治的管理阶段。随着市场经济的发展和竞争的全球化,企业的管理水平必须有突破性的提高,才能在激烈的市场竞争中占有一席之地。ISO9000 族标准作为一种普遍适用的、科学的管理模式,它的普遍推广和应用,加速了我国企业标准化、规范化和科学化的管理进程,使我国企业在国际市场的竞争力得到迅速提升。

藉 ISO9001 质量管理体系认证之东风,ISO14001 环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证在我国也已蓬勃兴起,并成为各业界又一消除技术壁垒、

增强竞争优势的两大热点。对于食品行业，尤其是出口食品，HACCP——危害分析和关键控制点，作为目前世界上最具权威的食品安全卫生控制体系，其认证热潮也已全面掀起。

为了促进各项认证工作的顺利开展，加速企业认证进程，提高企业认证效率，广东创势质量技术咨询有限公司总结十多年企业管理咨询和认证咨询的经验，通过将ISO9000/ISO14000/OHSAS18000/HACCP等标准在包括广州白云国际机场、广州有色金属研究院等大型国有单位，顺德华润涂料、兴发铝材等著名的私营企业及中山菱电、广州豪雅等外资企业在内的超千家企事业单位的实际应用，提炼出推广和应用各项认证标准的思路和方法，形成了这套《ISO 认证咨询丛书》，其特点是通俗、易懂、可操作性强，尤其是对初次接触标准的企事业单位工作者，具有较强的指导意义，该丛书的出版必将为推动认证事业发展做出应有的贡献。



2003年6月5日

前 言

随着全球经济一体化进程的加快、我国加入 WTO 以及国内市场经济机制的日益完善,标准化工作作为国民经济和社会发展的重要技术基础,正发挥着越来越重要的作用。同样,在中国民航完成了内部改革,步入良性循环并着手发展和建设的重要时期,标准化工作作为民用机场机械化、自动化、信息化的基础,无论是对外统一企业形象、提高服务质量、应对外部挑战,还是对内加强企业文化建设、提高工作效率、适应内部改革需要,都将发挥不可替代的作用。

ISO9001:2000 质量管理体系标准从管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改进四个过程对质量管理规定了标准化模式,得到各行业的普遍关注,对民用机场标准化的建立和运作具有平台作用。

本书共有八章,系统地阐述了航空地面服务体系的构成、质量管理体系策划、管理目标的建立、过程分解、文件体系的建立等,并提供航空地面服务质量管理手册范例、程序范例、记录清单、法律法规清单及目标范例,供相关企业的从业者参考。

本书作为民用机场实施 ISO9000 质量管理体系的工作小结,有着许多不完善的地方,有待同仁在实践中不断丰富完善,为 ISO9000 在我国的发展做出新的贡献。

编 者

2003 年 5 月 3 日

目 录

1	航空地面服务质量管理体系的策划	(1)
1.1	航空地面服务体系的构成	(1)
1.2	航空地面服务质量管理体系策划原则	(1)
1.3	航空地面服务质量管理体系策划思路	(1)
2	航空地面服务质量管理目标	(5)
2.1	目标制定的依据	(5)
2.2	安全目标	(5)
2.3	服务质量目标	(6)
2.4	经营目标	(6)
3	航空地面服务质量管理过程	(8)
3.1	航空地面服务质量管理主体过程和辅助过程	(8)
3.2	航空地面服务提供与销售过程的分解	(9)
3.3	航空地面服务提供与销售过程流程图	(11)
4	航空地面服务质量管理文件体系的建立	(19)
4.1	文件化航空地面服务质量管理体系的要求	(19)
4.2	航空地面服务质量管理文件体系架构	(20)
4.3	过程描述方法	(21)

5 航空地面服务质量管理手册示例	(27)
质量管理手册说明	(28)
目录	(29)
质量管理手册发布令	(30)
公司概况	(31)
质量方针、质量目标发布令	(32)
部门质量目标发布令	(33)
质量管理者代表任命书	(34)
质量管理组织机构图	(35)
质量管理体系职能分配表	(36)
质量管理手册的管理	(38)
范围	(40)
引用标准	(41)
术语、定义和缩略语	(42)
质量管理体系	(46)
管理职责	(52)
资源管理	(58)
服务实现	(61)
测量、分析和改进	(77)
 6 航空地面服务质量管理程序示例	 (85)
文件控制程序	(85)
记录控制程序	(90)
内审控制程序	(93)
不合格品（服务）控制程序	(98)
纠正措施控制程序	(102)
预防措施控制程序	(104)

客运服务控制程序	(106)
行李运输控制程序	(110)
航班保障控制程序	(112)
业务项目开发控制程序	(114)
采购控制程序	(117)
标识和可追溯性控制程序	(122)
产品防护控制程序	(124)
顾客满意的监视和测量控制程序	(126)
安全控制程序	(128)
监视和测量装置控制程序	(130)
服务过程的监视和测量控制程序	(134)
数据分析控制程序	(138)
人力资源管理控制程序	(142)
合同评审控制程序	(146)
设备管理控制程序	(148)
管理评审控制程序	(152)
7 航空地面服务质量管理记录清单	(155)
记录清单	(155)
8 航空地面服务质量管理法律法规清单	(169)
8.1 国际公约	(169)
8.2 国家法律	(169)
8.3 行政法规	(169)
8.4 民用航空规章	(170)
8.5 民用航空质量标准	(170)

1 航空地面服务质量管理体系的策划

1.1 航空地面服务体系的构成

航空地面服务体系由旅客进出港服务体系、航空货物进出港服务体系、航空器地面起降服务和保障服务体系三大体系组成。

1.2 航空地面服务质量管理体系策划原则

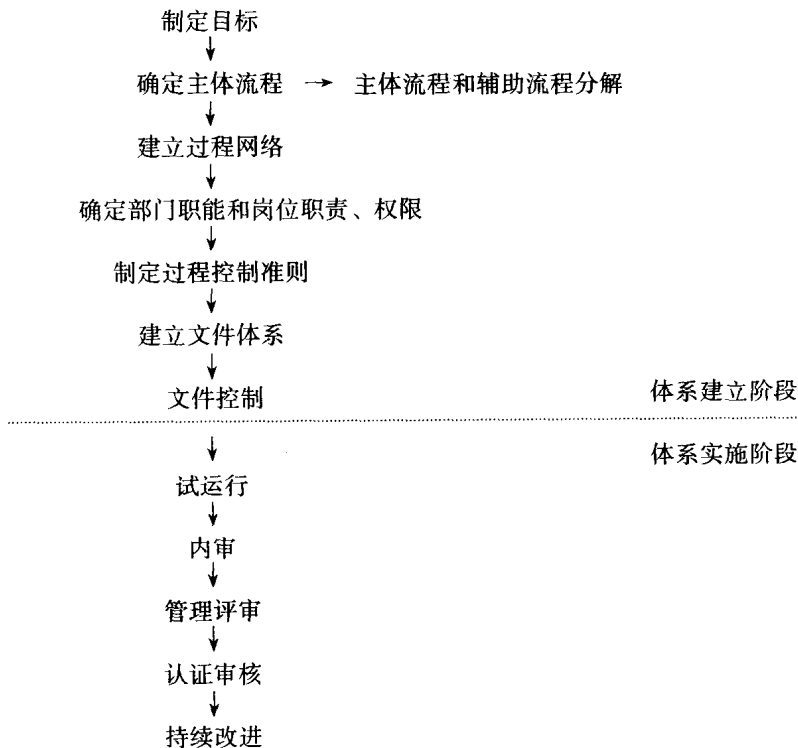
按照 ISO9001:2000 标准构建航空地面服务质量管理体系, 遵循一个原则: 安全第一、预防为主的原则, 充分考虑机场服务的舒适、便捷、标准等特点, 结合现有管理模式、规范化体系等实际情况。同时为机场以后实施其他体系如 ISO14000、OHSAS18000 等预留接口。

1.3 航空地面服务质量管理体系策划思路

按照国家标准 (GB3935.1) 的定义, 所谓标准, 是指为在一定范围内获得最佳秩序, 对活动或其结果规定共同的和重复使用的规则、导则或特性的文件。该文件经协商一致并经过一个公认机构的批准。按照标准发布的组织机构和适用范围, 可以将标准分为国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、企业标准、地方标准; 按照标准执行的强制程度, 可以分为强制性标准和推荐性标准; 按照标准规范的对象, 可以分为技术标准、管理标准、工作标准, 以及服务标准、产品标准、建设标准、质量标准等等。标准化是指“为在一定的范围内获得最佳秩序, 对实际的或潜在的问题制定共同的

和重复使用的规则的活动的活动”。简单地讲，就是在一定范围内制定发布标准、贯彻实施标准并进行监督检查。标准化的本质是统一。在标准化工作中，制定标准是基础，贯彻标准是核心。

在体系建立初期，即现场诊断完成后，依据管理的系统方法，采取如下流程对航空地面服务质量管理体系进行策划：



在体系策划过程，还需要考虑以下方面的策划安排：

(1) 按照 GB/T1.1-2000《标准化工作导则：标准结构和编写规则》和 GB/T1.2-2002《标准化工作导则第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》，将民用机场质量管理文件体系标准化。

(2) 全面清理外来文件和内部文件。

对外来文件（国家法律法规、政府规章、民航总局文件等）、内

部文件进行评审，确保使用处获得的文件有效，避免文件内容重复、交叉。过期的无效文件从使用现场撤回，建立有效文件清单，由职能部门归档保存。

(3) 运行设备设施的维护标准化。

结合国家法律法规、政府规章和民航总局颁布的管理条例，规范运行保障设备设施标准化维护系统，包括供电供水站、飞行区、停车场、通讯设备、监测仪器、消防器材、候机楼机电设备、助航灯光系统、特种设备、环保设备设施、供电供水设施设备、计算机信息系统等的维护保养，以及国产化技改和技术等级管理决策等。

(4) 标准化实施方案。

结合标准化要求和民用机场规范化基础管理，在六个方面（资料管理、管理职责、资源管理、业务流程、检查和考核、评审）评价机场标准化运作程度，制订标准化实施方案，实现“硬件”和“软件”的标准化。即目标体系标准化、设备设施标准化、工具标准化、标识标准化、管理流程标准化、作业流程标准化、测评体系标准化、文件和记录格式标准化、资料管理标准化。

(5) 内审、质量监督、绩效考核、安全检查等有机统一。

机场服务质量检查采取自检、互检、抽检、定期检查等方法，结合机场人力资源改革，推行质量监督和绩效考核对运作过程进行控制。运用内审对机场地面服务质量管理体系（管理职责、资源管理、产品实现、测量分析和改进）进行全面检查，并将结果提交管理评审。安全检查与质量管理体系内审可以有机结合，能够发现以往独立检查不易查到的问题，而且避免双重或多重检查。

(6) 充分重视培训。

选择分级分层、多方位培训。在体系建立之初，开展宣贯培训，并重点对编写人员进行系统培训。文件发布后，按航空地面服务质量管理体系文件的具体要求逐层培训，并进行考核。第一次内审前，对管理层和内审员进行内审技巧培训；第一次内审后，有重点地进行个别培训。并根据内审结果，逐步进行第二次内审和第三次内审的指导培训，直至全体员工充分掌握体系要求。

(7) 领导作用是起点，中层管理者重视是关键。

体系的推进依靠领导的作用，推进的质量依靠中层管理者的努力。在体系建立的全过程充分发挥领导作用，利用管理方法有效推动贯标工作。

(8) 划清管理职责和权限。

对部室划清职能，对管理者划清职责和权限。对某个具体过程的控制按照管理部门、执行部门、验证部门以及具体的管理内容、执行内容、验证内容进行规定，避免出现“管理盲区”或“扯皮”现象。

(9) 深化人力资源管理。

改变人力资源管理旧观念，进行工作分析，制定岗位任职说明书，推行绩效考核，制定完整的招聘和甄选流程，编制培训流程和培训发展计划。

(10) 引入先进管理模式和现代管理手段。

将目标管理、定置管理、客户关系管理、顾客满意调查等管理理念和方法与质量管理体系的具体实施相结合。

2 航空地面服务质量管理目标

2.1 目标制定的依据

在建立航空地面服务质量管理目标体系时需要考虑五个依据：

- (1) 安全第一、预防为主的原则。
- (2) 国家的法律法规、民航总局颁布的管理条例、政府颁布的规章。
- (3) 民用机场服务特点。
- (4) 机场的服务定位。
- (5) 规范化基础管理的要求。

从安全、服务质量和经营三个方面建立航空地面服务质量目标体系。

2.2 安全目标

- (1) 机场责任原因造成的运输事故率为 0。
- (2) 机场责任原因造成的劫机、炸机等空防事故率为 0。
- (3) 机场责任原因造成的航空地面事故率为 0。
- (4) 机场责任原因造成的特大、重大火灾事故率为 0。
- (5) 机场责任原因造成的特大地面交通事故率为 0。
- (6) 机场责任原因造成的重大治安案件发生率为 0。
- (7) 机场责任原因造成的隔离区、飞行控制区的凶杀、爆炸等恶性案件发生率为 0。
- (8) 候机楼旅客活动区内，由于机场管理责任原因造成的旅客重大伤亡事故率为 0。

- (9) 工程机务原因造成的航班不正常万架次率不超过 0.5。
- (10) 机场飞行区管理原因造成的飞行事故征候万架次率不超过 0.1。
- (11) 机场责任原因造成的鸟击事故征候万架次率不超过 0.3。
- (12) 机场员工重大劳动安全事故率为 0。

2.3 服务质量目标

- (1) 顾客投诉处理率达 100%。
- (2) 机场航班正常放行率为 98%。
- (3) 年均客票销售和行李、货物运输差错率低于 0.2‰。
- (4) 旅客有效投诉率低于百万分之二（人）。
- (5) 货主有效投诉率低于万分之一（吨）。
- (6) 航空公司有效投诉率低于万分之一（架次）。
- (7) 机务维护设备、检测设备完好率不低于 98%，整机放行（符合 MEL）合格率 100%。
- (8) 候机楼二次供水的水质达到国家标准。
- (9) 员工持证上岗率为 100%。
- (10) 服务质量管理知识普及率为 100%。
- (11) 安全知识普及率 100%。
- (12) 安全管理知识普及率 100%。
- (13) 服务设施设备完好率达 90% 以上。
- (14) 消防设施设备完好率达 98% 以上。
- (15) 供水、供电、供油保障 100%。
- (16) 年均旅客、货主、航空公司满意率达 85% 以上。

2.4 经营目标

- (1) 实施在质量管理体系基础上的经营计划考核体系。
- (2) 机场飞机起降架次……

- (3) 机场货邮吞吐量……
- (4) 机场旅客吞吐量……
- ……