



国际通用管理标准全景传播

International General Management

博尔管理 Standard Panoramic Broadcast

服务业

安维洲 编著

下

国际通用管理标准全程实施方案

Service industries International General Standard Overall Executive Scheme

基于ISO9001质量管理体系

基于ISO14000环境管理体系

基于OHSAS18000职业健康安全管理体系

(图书+DIY实操系统光盘)



鹏程国际认证中心

Excel International Certification Center



中国标准出版社
Standards Press of China

服务业

安维洲 编著

下

国际通用管理标准全程实施方案

Service industries International Management Standard Overall Executive Scheme

基于ISO9001质量管理体系

基于ISO14000环境管理体系

基于OHSAS18000职业健康安全管理体系

(图书+DIY实操系统光盘)

EIC 鹏程国际认证中心
Excel International Certification Center



国际通用管理标准全景传播
International General Management
Standard Panoramic Broadcast



中国标准出版社
Standards Press of China

第二篇 ISO 14000 环境管理体系 全程实施方案

第一章 环境管理体系 的建立与保持

目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
第一篇 ISO 9001:2000 质量管理体系全程实施方案		
第一章 服务与服务质量管理		
FWZL001	服务的特性与分类	5
FWZL002	服务质量及其内涵	8
FWZL003	服务质量要素及细分	11
FWZL004	服务业质量管理	15
FWZL005	服务业实施 ISO 9000 族标准的指导思想	21
第二章 ISO 9000 质量管理体系的建立及认证		
ZLJL001	原有质量管理体系诊断	25
ZLJL002	质量管理体系的策划与设计	28
ZLJL003	ISO 9000 标准的实施步骤	39

电子文件编码	文 件 名	页 码
ZLJL004	实施质量体系管理评审	46
ZLJL005	质量管理体系认证	50
第三章 质量管理体系文件编制方法		
ZLWB001	质量方针和质量目标的编写	59
ZLWB002	质量手册编制的基本程序	61
ZLWB003	质量手册的构成	65
ZLWB004	程序文件的编写	69
ZLWB005	工作文件的编写	74
ZLWB006	质量记录的编写	78
第四章 质量管理体系内审技巧		
ZLNS001	内部审核的一般步骤	85
ZLNS002	质量管理体系审核流程图	87
ZLNS003	内部审核的基本要求	89
ZLNS004	内部审核的特点	91
ZLNS005	内部审核策划	93
ZLNS006	内部审核实施	105
第五章 质量管理体系实施案例		
案例一 质量管理体系必需的程序文件		
ZLAL001	必需的六个程序文件	145
	◇文件控制程序	145
	◇记录控制程序	149
	◇内部审核程序	153
	◇不合格品控制程序	158
	◇纠正措施控制程序	162
	◇预防措施控制程序	167
案例二 物流业质量管理体系实施案例		
ZLAL002	物流业质量手册(部分)	171
	◇5 管理职责	171

电子文件编码	文 件 名	页 码
	◇6 资源管理	184
	◇7 物流服务实现	187
	◇8 测量、分析和改进	193
ZLAL003	物流业程序文件范例	198
	◇安全工作控制程序	198
	◇采购及分包方控制程序	203
	◇配送服务管理程序	208
	◇物流服务检查程序	211
	◇信息系统管理程序	214
案例三 酒店质量管理体系实施案例		
ZLAL004	酒店质量管理程序文件范例	219
	◇宾客要求评审控制程序	219
	◇前厅服务提供程序	224
	◇客房服务提供程序	229
	◇康乐服务提供程序	236
	◇餐饮服务控制程序	243
	◇宾客财产保护控制程序	246
	◇突发事件处置程序	251
	◇宾客满意度测量控制程序	256
案例四 商场质量管理体系实施案例		
ZLAL005	商场质量管理程序文件范例	260
	◇商场营销服务控制程序	260
	◇供应商评价控制程序	266
案例五 物业公司质量管理体系实施案例		
ZLAL006	物业质量管理程序文件范例	270
	◇业主和住户财产控制程序	270
	◇社区文化活动控制程序	278
	◇清洁服务控制程序	281
	◇绿化服务控制程序	285
	◇保安服务控制程序	288

电子文件编码	文 件 名	页 码
案例六 客货中心质量管理体系实施案例		
ZLAL007	客货中心程序文件范例	292
	◇安全管理工作程序	292
	◇业务管理程序	296
	◇场站经济目标管理程序	301
	◇企管工作程序	307
	◇中心工作计划控制程序	312
	◇电脑及网络维护管理程序	315
案例七 装饰业质量管理体系实施案例		
ZLAL008	装饰业质量管理程序文件范例	318
	◇工程技术文件控制程序	318
	◇项目设计控制程序	322
	◇工程分包管理程序	335
	◇材料检验和试验控制程序	339
	◇最终检验和试验控制程序	342
案例八 电信业质量管理体系实施案例		
ZLAL009	电信业程序文件范例	345
	◇服务提供控制程序	345
	◇后续服务和客户投诉处理程序	350
	◇顾客财产控制程序	354
	◇标识和可追溯性控制程序	357
	◇监视和测量装置控制程序	360
	◇数据分析控制程序	363
案例九 外商投资服务中心质量管理体系实施案例		
ZLAL010	外商投资服务中心程序文件范例	366
	◇外商提供的文件、资料控制程序	366
	◇服务标识与可追溯性控制程序	368
	◇服务过程检查程序	370
	◇客户投诉控制程序	374
	◇外商投资企业立项及合同章程的审批程序	378
	◇外商投资服务中心服务控制程序	384

电子文件编码	文 件 名	页 码
案例十 质量管理体系常用记录表格		
ZLAL011	质量管理记录表格	388
	◇管理评审计划	388
	◇管理评审报告	389
	◇合同评审记录	390
	◇文件发放登记表	391
	◇外来文件清单	392
	◇文件发放范围清单	393
	◇文件借阅登记表	394
	◇质量记录控制一览表	395
	◇新产品设计和开发项目运行审批书	396
	◇现有产品功能改进项目报告书	397
	◇物品购置申请单	398
	◇供应商调查评估表	399
	◇合格供应商名录	400
	◇供应商考核表	401
	◇物品库存检查表	402
	◇_____周工作计划表	403
	◇设备仪器保养记录	404
	◇设备仪器维修记录表	405
	◇设备仪器台账	406
	◇固定资产处理申请表	407
	◇物品验证单	408
	◇周检表	409
	◇物品领用申请表	410
	◇盘点表	411
	◇质量记录表格清单	412
	◇内部质量管理体系审核计划	413
	◇内部质量管理体系审核实施计划	414
	◇内部质量管理体系审核检查表	415
	◇内部质量管理体系审核报告	416

电子文件编码	文 件 名	页 码
	◇内部质量管理体系审核不合格报告	417
	◇内部质量管理体系审核纠正措施跟踪表	418
	◇纠正和预防措施建议书	419
	◇内审首、末次会议签到表	420
	◇培训计划	421
	◇培训课程申请表	422
	◇培训记录	423
	◇顾客满意率计算表	424
	◇月检汇总表	425
第二篇 ISO 14000 环境管理体系全程实施方案		
第一章 环境管理体系的建立与保持		
HJJL001	环境管理体系建立的步骤	431
HJJL002	初始环境评审	435
HJJL003	环境管理体系策划与设计	441
HJJL004	环境管理体系运行与保持	447
第二章 环境管理体系文件编制方法		
HJWB001	环境管理体系文件编制的原则	455
HJWB002	环境管理手册的编写	458
HJWB003	环境管理程序文件的编写	462
HJWB004	环境管理作业指导书和记录的编写	472
第三章 环境管理体系审核及管理评审		
HJSH001	环境管理体系审核策划	477
HJSH002	环境管理体系审核步骤	482
HJSH003	环境管理体系审核清单	499
HJSH004	环境管理纠正措施及跟踪验证	514
HJSH005	环境管理评审	516

电子文件编码	文 件 名	页 码
第四章 环境管理体系实施案例		
案例一 酒店环境管理体系实施案例		
HJAL001	酒店环境管理手册	523
	◇环境管理手册(封面)	523
	◇0.1 发布令	524
	◇0.2 任命书	525
	◇0.3 环境方针	526
	◇0.4 酒店简介	527
	◇0.5 环境管理手册修改记录	528
	◇0.6 环境管理手册目录	529
	◇1 总则	531
	◇2 引用标准	532
	◇3 术语定义	533
	◇4 环境管理体系要求	534
HJAL002	酒店环境管理程序文件范例	552
	◇环境因素识别与评价控制程序	552
	◇法律、法规识别控制程序	556
	◇环境目标、指标和环境管理方案控制程序	559
	◇环境信息交流控制程序	562
	◇废弃物处置控制程序	565
	◇应急准备与响应控制程序	568
	◇监控与测量控制程序	571
	◇不符合纠正和预防措施控制程序	573
	◇环境管理体系内审控制程序	577
	◇环境管理评审控制程序	581
案例二 物业公司环境管理体系实施案例		
HJAL003	物业公司环境管理程序文件范例	584
	◇环境目标与指标控制程序	584
	◇环境管理方案控制程序	588
	◇环境信息交流管理控制程序	591

电子文件编码	文 件 名	页 码
	◇固体废弃物管理程序	594
	◇环境监测与测量控制程序	598
	◇纠正与预防措施管理程序	601
	◇噪声控制管理程序	604
案例三 旅游景区环境管理体系实施案例		
HJAL004	旅游景区环境管理程序文件范例	607
	◇旅游景区环境因素识别与评价控制程序	607
	◇旅游景区信息交流控制程序	612
	◇旅游景区固体废弃物管理程序	615
	◇旅游景区监测与测量控制程序	618
	◇旅游景区古建、文物保护程序	621
案例四 装饰业环境管理体系实施案例		
HJAL005	装饰业环境管理程序文件范例	624
	◇环境目标、指标和环境管理方案控制程序	624
	◇大气污染控制程序	627
	◇不符合纠正和预防措施控制程序	630
	◇环境管理体系内审控制程序	634
	◇环境管理评审控制程序	638
案例五 环境管理体系常用记录表格		
HJAL006	环境管理记录表格	641
	◇环境因素调查表	641
	◇环境问题外部投诉处理报告表	642
	◇环境因素评价表	643
	◇重大环境因素登记表	644
	◇法律、法规、环境标准一览表	645
	◇环境管理体系文件一览表	646
	◇体系文件发放登记表	647
	◇体系文件修改(新增)页发放登记表	648
	◇失效文件回收及销毁登记表	649
	◇环境记录一览表	650
	◇不符合项目报告单	651

电子文件编码	文 件 名	页 码
	◇环境事故报告	652
	◇环境审核记录单	653
	◇管理评审记录	654
	◇管理评审报告	655
	◇固体废弃物处理登记表	656
	◇环境管理方案实施检查报告书	657
	◇内部信息交流记录表	658
	◇法律、法规遵循情况评价表	659
	◇污水处理设备运行情况检查表	660
	◇环境相关资料发放登记表	661
	◇环境管理方案评审报告	662
	◇外部沟通联络表	663
	◇非受控文件发放登记表	664
	◇计量器具检定单	665
	◇环境培训对象及内容一览表	666
第三篇 OHSAS18000 职业健康安全管理 体系全程实施方案		
第一章 OHSAS18000 基础知识		
JKZS001	OHSAS18000 的制定背景	671
JKZS002	OHSAS18000 术语的理解	677
JKZS003	总体结构及各要素间的联系	689
第二章 职业健康安全管理体系文件编制方法		
JKWB001	职业健康安全管理体系文件编写原则	703
JKWB002	职业健康安全管理体系文件结构	705
JKWB003	职业健康安全管理体系手册的编制	708
JKWB004	职业健康安全管理体系程序文件的编制	714

10

文 件 名	环境管理体系建立的步骤		
电子文件编码	HJJL001	页 码	4-1

不同组织由于其特点不同,其体系建立过程不可能完全相同。但一般而言,建立体系过程包括领导决策与准备、初始环境评审、体系策划与设计、体系文件编制、体系运行、内部审核及管理评审等六大阶段。

● 领导决策与准备

(1)最高管理者的承诺

ISO 14001 标准具有不同的适用性,组织最高管理者应明确引进该标准的意图以及应用范围。拟定第三方认证注册,其范围确定应符合 ISO/IEC/IAF62EMS 导则要求,即同时兼顾组织的行政、地域和产品活动服务所覆盖的范围;如拟定满足第二方认可,则应明确第二方的具体要求;如是其他目的,可由组织自行决定。

(2)任命环境管理者代表

按标准要求,最高管理者应任命环境管理者代表负责体系管理工作。授予其如下职权:按标准规范要求建立、实施和维护环境管理体系;向最高管理层汇报体系的运行情况以供管理层评审并为体系的改进提供依据;负责协调体系建立和运行过程中各部门间的关系,为最高管理者提出建议。

环境管理者代表应是组织中具有相当级别的管理者,建议至少由具备相关知识的中层管理者,最好是副总经理级的管理者担任。

(3)提供资源保障

最高管理者应授权环境管理者代表组建一个精干的工作班子或机构,其主要任务是初始环境评审,建立环境

文件名	环境管理体系建立的步骤		
电子文件编码	HJL001	页码	4-2
管理体系及未来的日常专业工作。工作班子成员应具备一定的环境科学、管理科学和工艺技术的知识和能力,为此最好由对组织有较深了解并来自不同部门的人员组成。在工作班子全面开展工作之前,应接受 ISO14001 标准、环境知识、法律、法规等知识的培训。最高管理者及其他管理者应为体系的建立和保持提供其他资源,如时间、办公条件、信息、资金、人力等,特别应有投入资金的准备。 ● 初始环境评审 在建立环境管理体系之前,应对初始环境进行评审,即组织应获取和确定适用于组织的环境法律、法规和其他要求,识别环境因素,评价出重要环境因素,收集、了解、分析和评价组织过去和现在的环境管理信息、状态和事件。初始环境评审的具体方法,见本章第二个文件“初始环境评审”。 ● 体系策划与设计 在着手建立体系前,充分有效的策划和设计活动,对于建立一个适用的、有效的、可操作的、同时符合标准要求的环境管理体系至关重要。狭义的体系策划设计包括 ISO 14001 标准 4.2 环境方针至 4.3.4 环境管理方案,共 5 个要素,而广义的体系策划设计则应包括环境管理体系的 17 个构成要素的文件化及持续改进时的要素改进活动,具体方法见本章第三个文件“环境管理体系策划与设计”。			

文件名	环境管理体系建立的步骤		
电子文件编码	HJJL001	页 码	4-3
● 环境管理体系文件编制 编制体系文件是组织实施 ISO14001 标准,建立与保持环境管理体系并保证其有效运行和持续适用的重要基础工作,也是组织达到预定的环境目标,评价与改进体系,实现持续改进和污染预防必不可少的依据和见证。当然,体系文件需要在体系运行过程中定期、不定期的评审和修改,以保证它的完善和持续有效。体系文件的具体编制方法见本篇第二章的内容。 ● 体系运行 对于拟定进行第二方认可或第三方认证/注册的组织,在首次外审前,这一阶段亦可称为体系试运行阶段。体系运行与试运行并无本质区别,都要求按所建立的体系手册、程序文件及作业指导书等文件的要求,整体协调运作,并记录有关运行信息。试运行的目的是要在实践中检验体系的充分性、适用性和有效性。 ● 内部审核及管理评审 (1) 内部审核 经过一段时间的体系运行,组织应具备检验体系是否符合 ISO14001 标准要求的条件和可行性。内审涉及的内容、内审应遵循的原则、方法和程序将在本篇第三章中论述。 (2) 管理评审 组织的最高管理层应进行管理评审,环境管理者代表应组织整理体系运行的各方面信息(包括内审报告),供最			