



博尔管理

国际通用管理标准全景传播

International General Management
Standard Panoramic Broadcast

服务业

安维洲 编著



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



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

服务业

安维洲 编著



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+DVD+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

图书在版编目 (C I P) 数据

服务业国际通用管理标准全程实施方案/安维洲编著.
北京: 中国标准出版社, 2003
ISBN 7-5066-3248-9

I.服… II.安… III.服务业-经济管理-国际标准
IV.F719-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第070619号

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码: 100045

电话: 68523946 68517548

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

网址: www.bzcbs.com

印刷: 北京仰山印刷有限公司

开本: 787×980 1/16 印张: 48.5

字数: 371千字 彩色插页: 15页

2003年9月第一版

2003年9月第一次印刷

印数: 1-5000

ISBN7-5066-3248-9/TB·1013

(图书2册+DIY操作系统光碟2张)

定价: 98.00元(上、下册)

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68533533

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

**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

