



现代企业管理标准认证实施教程丛书



ISO9001:2000

服务行业应用与 实施教程

杨永华 杨升华 编著

- ◎ 金融业实施ISO9000标准重点分析及文件案例
- ◎ 商场实施ISO9001标准重点分析及文件案例
- ◎ 软件企业的质量手册案例
- ◎ 酒店/餐饮业实施ISO9000标准实施要点
- ◎ 运输服务质量体系文件案例
- ◎ 医疗卫生行业实施ISO9000标准重点案例
- ◎ 公用事业实施ISO9000标准特点及案例
- ◎ 内部质量体系审核实施重点

广东经济出版社

现代企业管理标准认证实施教程丛书

ISO9001:2000

**服务行业应用与
实施教程**

杨永华 杨升华 编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

ISO9001: 2000 服务行业应用与实施教程/杨永华, 杨
升华编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.1

(现代企业管理标准认证实施教程丛书)

ISBN 7-80677-093-3

I . I… II . ①杨…②杨… III . 服务业-质量管理体系-国际标准, ISO9001: 2000-教程 IV . F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 090745 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	31 2 插页
字数	624 000 字
版次	2002 年 1 月第 1 版
印次	2002 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-093-3 / F·605
定价	65.00 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·

前 言

著名的质量管理专家朱兰博士预言，即将来临的21世纪是质量世纪。在21世纪的经济大战中，质量将成为占领市场的最有力的武器，成为经济发展的强大驱动力。

在竞争和经济全球化的形势下，顾客的选择范围已不再局限于当地，而是扩大到全球范围。由于大多数行业都处于供过于求的状况，企业所面临的最大变化在于经济权力已经由企业转向顾客手中，如今的顾客拥有更多的信息，更加挑剔也更难以满足。同时，顾客的价值观发生了很大的变化，质量已经取代了价格成为选择产品或服务的首要因素。在全球化形势下，任何企业面对的都是一个统一的国际市场，企业的生存和发展都取决于国际竞争力的强弱，而国际竞争的焦点已经由数量、价格转为质量。

现代信息技术的迅速发展，使得国际间的互相沟通更加快捷，国际间的“经济距离”正在逐渐缩短，硕大的地球正在浓缩成为一个“地球村”。市场经济的全球化浪潮使得国际贸易体系和世界经济正趋向一体

化。国家对企业的保护将越来越弱，任何企业提供的产品和服务都必须接受统一的国际市场的评判。

面对全球化形势，各国政府和企业也都注意到，要想提高产品在市场上的占有率和取得领先地位，必须使自己的产品或服务达到和保持世界先进水平。从 1994 年开始，美国正式把顾客对商品的质量、性能、售后服务以及对服务行业服务情况的满意度作为美国新经济指标，旨在加强对商品质量的监督，促进产品和服务质量的提高。许多世界级企业盛行以顾客满意为导向的经营策略，将顾客满意作为企业一切经营活动的准则，将全面提高产品和服务质量作为企业生产和经营的中心。

企业应该以满足顾客的价值系统为出发点来开展创新活动，创新的结果——产品或服务要通过完善的质量保证体系传递给顾客，顾客的价值系统又会产生新的需求，从而形成螺旋上升的三角结构——一个角是顾客的价值系统，它是企业创新活动的出发点；另一个角是创新，它是企业经营活动的中心环节；还有一个角是质量保证体系，它保证企业以最优势的产品或服务来满足顾客的价值系统。通过这种螺旋上升的三角结构使企业的质量不断改进、不断提高。

在全球经济一体化的进程中，企业间的合作日益广泛，而合作的基础是合作伙伴间的相互信任。开展质量管理和质量保证工作、建立质量体系是取得合作伙伴信任的基础，一些跨国公司在选择合作伙伴前，首先要考察和评价合作对象的质量体系。目前世界上的主要经济发达国家都已等同采用了 ISO 9000 系列标准，它已成为对企业质量保证能力进行评价的工具，一些国家和行业已逐步将符合 ISO 9000 标准作为市场准入的基本要求。

实施 ISO 9000 系列标准有利于企业建立一个符合标准的质量体系，有利于规范企业的质量管理活动。实施 ISO 9000 系列标准并不能取代全面质量管理，实施 ISO 9000 系列标准不是一次性达

标，而是要建立一个持久运行的质量体系，组织的管理者应确保质量体系能推动和促进持续的质量改进。

国际标准化组织（ISO）发布 ISO 9000 标准十多年来，在全球范围内形成了“ISO 9000”现象，推行 ISO 9000 国际标准的热潮在全球各行业迅速蔓延，各种媒体在对产品的服务和宣传中不时出现“已通过 ISO 9000 国际质量认证”的字眼，对我们来说，ISO 9000 并不陌生，工业制造业和商业、服务业已经纷纷将贯彻 ISO 9000 标准和取得认证证书作为市场竞争的主要手段。

ISO 9000 族标准从 1994 版到 2000 版经过了 6 年时间，1994 版 ISO 9000 族经过了快速发展、扩大、推广的实践阶段，对国际贸易及标准体系产生了巨大影响；同时，实践对标准提出了更大的需求和更高的要求，加之国际标准一般每 6 年做一次换版的惯例，因此，国际化标准组织/质量管理与质量保证技术委员会（ISO /TC176）于 2000 年 12 月正式颁布了 2000 版 ISO 9000 标准。2000 版 ISO 9000 族标准反映了当代质量管理思想、质量经营观念、质量改进方法的变革和发展。国际著名的管理大师（如朱兰、戴明、费根堡姆等）的质量思想和质量研究的成就都体现在新版 ISO 9000 族标准中。

ISO 9001: 2000 规定了质量管理体系要求可供组织内部使用，也可以用于认证或合同目的；在满足顾客要求方面，ISO 9001: 2000 更关注质量管理体系的有效性。与 ISO 9001: 2000 相比，ISO 9004: 2000 对质量管理体系更宽范围的目的提供指南，供希望通过追求业绩持续改进而超越 ISO 9001: 2000 的组织使用。

本书作者长期从事企业质量管理的辅导与咨询工作，曾出版“企业质量管理丛书”、“现代企业质量管理体系实战案例丛书”等，为 300 余家各种不同类型的企业提供了优质服务，行业涉及酒店、商场、机场、物业管理公司、律师事务所、医院、理货公

司、供电公司、运输公司等众多服务行业。

本书针对服务企业实施 2000 版 ISO 9000 的难点, 分析了实施中容易遇到的问题和应该采取的方案, 并附有成功获证企业的参考案例, 相信会对企业实施 2000 版 ISO 9000 标准有很大的帮助。

在本书的成书过程中, 广东经济出版社的李远谋主任付出了许多心血, 在此表示衷心的感谢, 也衷心希望得到国内同行业专家的指正。

编 者

联系电话: 0755 - 6187530

Email: tomtang001@263.net

目 录

第一章 服务与服务质量

- 一、服务的重要性..... (3)
- 二、服务的特性与分类 (8)
- 三、服务质量的要素与细分 (12)
- 四、服务质量的范围 (20)

第二章 服务业质量管理与 ISO 9000 标准

- 一、质量管理与 ISO 9000 族标准综述 (27)
- 二、质量体系文件..... (34)
- 三、ISO 9000: 2000 版标准的内容、结构及特点 (41)
- 四、ISO 9001: 2000 版的流程及重要观点 (51)
- 五、ISO 9001: 2000 版质量手册案例 (55)

第三章 关注顾客满意度

- 一、企业经营的关键因素：顾客满意 (87)
- 二、如何调查顾客满意度..... (94)
- 三、提高顾客满意度的实际案例 (104)

案例 1: 某市电话局推行用户满意度指数	(104)
案例 2: 某外商投资协会完善服务	(110)
案例 3: 某企业的“客户满意度管理程序”	(115)

第四章 金融业如何实施 ISO 9000 标准

一、金融业实施 ISO 9000 标准的概况	(119)
二、金融产品的质量及质量体系	(126)
三、金融业实施 ISO 9001 的重点分析	(133)
四、商业银行实施 ISO 9000 标准的文件案例	(148)

第五章 商场实施 ISO 9001 标准的重点

一、商场的服务质量与质量体系的特点	(165)
二、商场服务的质量保证体系	(169)
三、商场质量体系要素的重点分析	(172)
四、商场实施 ISO 9001 标准的文件案例	(176)
案例 1: 商场营销的服务规范	(176)
案例 2: 商场营销的服务提供规范	(178)
案例 3: 营销服务质量的控制规范	(181)
案例 4: 供应商的评价程序	(186)
案例 5: 商场的质量记录清单	(188)

第六章 软件企业实施 ISO 9001 标准概要

一、软件企业与 SIO9001 标准的关系	(197)
二、软件企业实施 SIO9001 标准的难点分析	(204)
三、软件企业的质量手册案例	(209)

第七章 物业管理实施 ISO 9001 标准的要点

- 一、国外物业管理的现状 (229)
- 二、物业管理审核的要点分析 (239)
- 三、物业管理实施 ISO 9001 标准的程序案例 (247)
 - 案例 1: 采购控制程序 (247)
 - 案例 2: 服务的测量和监控程序 (248)
 - 案例 3: 服务状态的标识 (251)
 - 案例 4: 纠正和预防措施 (252)
 - 案例 5: 人事培训程序 (254)

第八章 酒店/餐饮业实施 ISO 9001 标准介绍

- 一、餐饮业的服务特点与质量体系 (259)
- 二、酒店/餐饮业实施 ISO 9001 标准的要点 (261)
- 三、餐饮业的质量体系文件案例 (275)
 - 案例 1: 环境与卫生控制办法 (275)
 - 案例 2: 采购控制办法 (277)
 - 案例 3: 沟通管理程序 (279)
 - 案例 4: 合同评审程序 (281)
 - 案例 5: 不合格的控制程序 (285)
 - 案例 6: 统计技术控制程序 (287)
- 四、酒店实施 ISO 9001 的案例过程 (289)

第九章 运输服务质量体系的实施概要

- 一、航空运输服务的品质 (297)

二、运输服务的质量体系介绍	(302)
三、提供装卸运输服务的港埠企业质量管理体系 的理解重点	(306)
四、运输服务的体系文件案例	(311)
案例 1: 航空服务业物资采购控制程序	(311)
案例 2: 飞机维修厂维修记录的控制	(313)

第十章 医疗卫生行业实施 ISO 9000 标准的重点案例

一、某医院的质量方针及质量目标	(321)
二、医院实施 ISO 9000 标准的必要性及实施案例 ...	(329)
三、其他医疗机构实施 ISO 9000 标准的重点分析 ...	(336)

第十一章 公用事业实施 ISO 9000 标准的特点及案例

一、教育质量管理体系的实施理解	(343)
二、电信/邮政质量体系建立与实施的特点	(350)
三、供气行业实施 ISO 9000 标准的特点分析	(353)
四、供水公司实施 ISO 9000 标准的案例	(360)
五、建筑监理公司实施 ISO 9000 的部分程序案例 ...	(363)
案例 1: 监理策划程序	(363)
案例 2: 顾客要求的评审程序	(366)
案例 3: 合同管理作业办法	(368)

第十二章 如何做好内部质量体系审核

一、内部质量体系审核的实施要点	(373)
-----------------------	-------

二、审核的计划和准备	(384)
三、审核的现场实施	(388)
四、审核结果的判断	(393)
五、审核报告及跟进活动	(396)

第十三章 国际质量体系认证的发展动态

一、质量认证的发展趋势	(401)
二、认证认可国际互认制度进入新阶段	(409)
三、我国质量认证工作的现状	(412)
四、质量体系审核员国际注册的动态	(416)

附 录

附录一 服务贸易总协定	(429)
附录二 ISO 9001: 2000 质量管理体系要求	(455)
文献目录	(484)
参考书目	(485)

第一章

服务与服务质量

- 一、服务的重要性
- 二、服务的特性与分类
- 三、服务质量的要素与细分
- 四、服务质量的范围

一、服务的重要性

生活在商品经济高度发达的现今时代，人们自觉或不自觉地都在随时接受着社会各界所提供的服务，服务就像社会运转的不可或缺的润滑剂。随着中国就加入世贸问题与世界各国谈判的顺利进行，WTO已经不可阻挡地来到了我们的面前；我国的民族服务业也真正开始体验到“狼来了”的威胁，也必将面临着严峻的挑战！

那么，服务业主要包含哪些行业，加入世贸对我们的服务行业究竟有哪些影响呢？

作为社会生产力发展到一定阶段后的产物，服务业的主要输出的是“服务”，以提供劳务活动的形式满足社会/个人的特殊需要。按照国际惯例，服务业是指工农业和建筑业以外的所有部门，例如：

1. 文化、娱乐服务业

包括饭店、餐厅、旅馆、旅行社、度假村、电影院、音乐厅、酒廊、康乐场所以及广播电台、电视台等。

2. 交通运输与通信服务业

包括民航、铁路、公路、海洋及内河运输业，邮政、电信及数据信息通信服务业。

3. 保健服务业

包括医院、救护中心、疗养院、医务所、眼镜店等。

4. 维修服务业

包括机械、电器、车辆的维修业，水、气与空调系统的维修业，房屋建筑的维修业及计算机和网络系统的维修业等。

5. 公用服务业

包括供电、供水、供气、消防、治安、环境卫生等城镇公用事业服务。

6. 商贸服务业

包括商场、商店、商厦等零售企业和批发公司、仓储企业、连锁店等。

7. 金融保险服务业

包括银行、保险公司、会计事务所、房地产公司等。

8. 科教咨询服务业

包括各类研究院/所, 大学/中学/小学/幼儿园, 培训中心, 设计单位, 以及安全、质量、企业管理和法律咨询单位等。

9. 技术服务业

包括各种专业技术咨询服务单位, 各种试验、化验、检测服务以及摄影服务等。

10. 行政服务业

包括人事、财政等行政机关及军事、警察、法院、检察院等专政部门和党派社团机构。

从上可以看出, 服务业覆盖了整个社会, 也涉及到每一个社会组织和个人。在经济发展水平较高的国家或地区, 其服务业也相对较为发达。

世界上的服务业巨头对我国服务业的巨大市场空间一直看好, 当中国加入世贸的障碍扫除后, 他们进入中国服务业市场的步伐将会大大加快。

世界贸易组织(WTO)建立了一整套关于国际服务贸易的多边纪律和规则, 它要求一国政府在市场准入上, 不得对外国服务提供者的数量、服务产业的价值, 提供服务的法人实体形式以及外资参股的最大比例施加限制, 同时保证给予其他成员的服务和服务提供者的待遇不得低于给予本国的服务和服务提供者和待遇, 并且在所有成员之间不得有歧视行为。中国加入WTO, 就必须履行相关的基本义务, 简而言之, 就是要“开放”。

1999年11月, 就在中美刚刚就世贸问题达成了双边协议之际, 近60家国际特许经营业的巨头们就急不可待地前来中国开拓市场, 这其中包括全球最大的零售公司“联合道迈克”, 经销风味炸鸡的“美国德州德克士食品开发公司”、马来西亚最大的快餐连锁企业“玛利朗国际快餐公司”, 拥有肯德基、必胜客等著名品牌的百胜全球餐饮集团也准备把休闲餐的全新观念带进中国; 纷至沓来的还包括一些教育行业的跨国公司, 例如: 在41个国家发展了250余家特许教育中心、能提供约1500种培训课程的电脑教育公司“Execu Train”, 在全球36个国家拥有200余个培训机构的全球最大的计算机培训特许经营商“New HoriEons”等。

问题是: 当我国加入了世界贸易组织, 当世界巨头式的“群狼”真得出现在我们面前时, 我们的服务行业能够顶得住吗? 随着开放承诺的逐步兑现, 具有极大发展潜力的服务业必将成为外商新的投资热点, 这对于以前保护较多、限制较多的服务性行业来说不仅是机遇, 同时也伴随着严峻的挑战。

中国质协理事长解艾兰在纪念《产品质量法》实施五周年的讲话中, 较为客观地评价了我国的服务行业的现状:

“服务质量总体水平较低, 主要表现在部分服务者质量意识、敬业精神、文化和技术素质不高, 服务态度不好, 服务质量不高, 管理不严, 纪律松弛, 质量标准和管理制度不健全, 职责不清, 赏罚不明, 国家对服务质量监督检查不够有力,

服务的技能、方式和程序水平都较低,服务质量波动较大。”(资料来源:《中国质量》1999年第8期,“依法管理质量,取得显著成效”,解艾兰)

目前国外的情况怎样呢?发达国家在服务领域具有非常明显的优势,有资料显示,1993年经合组织成员国的服务贸易总额占世界贸易总额的81%;按世界银行1998-1999年发展报告提供的资料,在1997年中国服务业占GDP的比重仅为29%,不仅远远低于发达国家,而且比发展中国家的平均水平还要低。

以金融服务业为例,加入WTO后,金融业将面临以下的挑战:

- 外资银行在外汇业务和国际结算业务中具有明显的竞争优势,外资银行将在国际结算业务上分得一部分市场。
- 外资银行将与国内银行争夺资金来源,同时由于国内银行的呆坏账较多,势必影响国内银行资产的正常运营,从而在竞争中处于不利地位。
- 加入WTO后,外国的大保险公司将携带巨额资本攻占我国市场,同时证券市场也将受到冲击。
- 外资银行的进入将与国内银行争夺人才,这势必会降低国内银行的人才优势。

事实上,“到70年代末,银行才成为第一个认真考虑质量问题的服务行业。排队等候是大城市银行对顾客怠慢的明显表现,10年前在芝加哥第一国家银行,要等待45分钟才能得到服务,甚至银行职工也不满这种情况。今天,银行通过延长服务时间,管理人员替代出纳工作及职工提出的其他有效措施,使顾客等待时间得以缩短到两分钟左右。而这只是银行为提高质量而采取的150项个人服务措施之一。”美国著名的朱兰学院院长布金顿在他的《当前质量管理中的问题及发展趋势》中还提到用服务质量吸引顾客的好处(资料来源:《中国质量》1999年第10期):“例如,在雷特兹-卡尔顿旅馆服务质量是至关重要的。但他们不仅仅满足于将书放在枕边这些细小的方面,还想方设法引起顾客的好奇心,取得他们的忠诚,成为回头客。

“从登记开始,在各雷特兹-卡尔顿旅馆联网的中央计算机里存储了顾客的爱好。如他们喜欢什么样的房间,什么报纸,广播开关放在何处,甚至微型酒吧里的饮料。

“当顾客抱怨没有放鞋子的地方,服务员就会做一个鞋架。若一个顾客喜欢用黑墨水写字,当他下次再来时,房间里已经预备好了黑墨水(而不是红墨水)钢笔。”

相比较而言,针对中国的服务企业来说,WTO的原则是要求企业真正成为市场主体,企业面临的是要在市场经济条件下与国内企业竞争;中国企业要认清自身的地位、优势和劣势,及早采取措施进行调整,还有相当多的工作要做,比如:真正重视质量、保证信誉、追求效率、研究信息等。毋庸置疑,我们的民族企业习惯于接受政府的保护以占有相对的垄断地位;而他们的国外竞争者则拥有雄厚的资金、先进的技术和产品、有力的品牌以及优良的服务质量和娴熟的市场管理技巧。请求政府重新采用贸易壁垒政策已经不可能,政府采取其他形式的扶持也只是暂时的;出让资产或退出该行业简直是自断生路,被跨国公司兼并则更不是民族企业的主观愿望。民族企业惟一能采取的方案只能是:细致地评估自身的竞