

主 编 刘爱基 李虹

服务业如何实施 ISO9000族标准



中国标准出版社

服务业如何实施 ISO 9000 族标准

主编 刘爱基 李 虹
编者 李建荣 谢东海
李 鸿 杨永华

中国标准出版社
1998

图书在版编目(CIP)数据

服务业如何实施 ISO 9000 族标准/刘爱基,李虹主编. —
北京:中国标准出版社,1998.3

ISBN 7-5066-1605-X

I.服… II.①刘… ②李… III.服务业-经济管理-质
量管理体系-国际标准 N.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 03762 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:68522112

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

版权专有 不得翻印

*

开本 787×1092 1/16 印张 19 字数 453 千字

1998 年 4 月第一版 1998 年 4 月第一次印刷

*

印数 1—13 000

定价 60.00 元

前 言

ISO 9000 族标准的推行已在世界各国的各行各业普遍展开,实施 ISO 9000 族标准的国际化大趋势已经形成。

在推行 ISO 9000 族标准的热潮中,服务业正在接受 ISO 9000 概念,并已形成新的热点。

各种类型的服务业都面临着一个共同的课题:

——如何加强管理?

——如何提高服务质量?

——如何在竞争中取得顾客的信任以争取更多的市场份额?

实施 ISO 9000 族标准并获得认证已是国际社会公认的解决上述课题的有效途径。

ISO 9000 族标准中有专门的标准(ISO 9004-2)为服务业的质量管理提供指南,ISO 9001 或 ISO 9002 是服务业可以选择用于认证的标准。

ISO 9000 族标准中所体现的管理理念是讲求实效的管理,实践已证明对其管理水平的提高和服务质量的提高效果明显。

ISO 9000 族标准中所体现的质量管理和质量保证要求是公认的基本要求,这些要求包含了作为一个组织实现其质量方针和目标的基本要素。

ISO 9000 族标准的管理理念和管理要求对于各种类型的服务业来说,真正把握了其管理的主线条,把握了其质量管理和质量保证的核心,为服务业的质量管理和质量保证提供了简明、适用而有效的途径。

服务业的核心问题是“满足顾客的要求”,而 ISO 9000 族标准的核心也是“保证满足顾客的要求”,因此,服务业接受 ISO 9000 族标准就成为一种现实的紧迫需要。

本书作者刘爱基先生作为一名研究和实践 ISO 9000 族标准的专家,较早感受到服务业对 ISO 9000 族标准的需要。他组织人员对国内外有关服务业实施 ISO 9000 族标准方面的资料进行了研究,同时亲自组织了对各类服务业的顾问工作,在取得了第一手经验后编写了该书,用于指导服务业实施 ISO 9000 族标准。

本书共编入九章内容,第五、六、七章后都附有实施案例,这些案例基本上都是来自服务业的实例,这些案例对读者理解标准,组织实施标准将会有较好的启发性和参考性。

本书第八章给出服务业的常用程序的要点,这些程序的要点在考虑了标准的要求的基础上转化成对服务业的一般要求,并考虑了对各类不同的服务业具有较广泛的参考性。

本书第九章给出了一些较完整的案例,并且给出了相应的背景资料并展开讨论,这部分案例都来自于实践,参考价值较大。其中 SGS 国际认证服务公司认证部经理李建荣先生为本书提供了有关贸易公司实施 ISO 9000 的案例。

本书第二、三、四、五章汇集了国内外部分服务业的质量特性研究、质量管理特点研究及服务业如何实施 ISO 9000 族标准研究的成果,同时也系统地阐述刘爱基和李虹对服务业的研究成果。其中服务业的质量定位概念、质量定位模式、对服务特性和服务提供特性的研究,对服务业质量管理特点的归纳等,都是作者潜心研究和丰富实践的结晶。这些内容在服务业实施 ISO 9000 族标准时均属于难点,作者在本书给出了较完整、清晰的论述,希望对服务业的同志在实施 ISO 9000 族国际标准中有所帮助。

不妥之处,敬请各位读者指正。

编 者

1998 年 1 月

目 录

第一章 基本概念和重要的质量术语	1
一、本章概要	1
二、基本概念	1
三、重要的质量术语	8
四、ISO 9000 族标准	17
第二章 服务业的质量定位	26
一、本章概要	26
二、服务业的类型和特点	26
三、服务业的质量	31
四、服务业的质量定位	35
第三章 服务特性和服务提供特性	39
一、本章概要	39
二、什么是服务和服务提供特性	39
三、服务规范和服务提供规范	41
四、特性的表述	43
五、服务和服务提供特性的控制	44
第四章 服务业质量管理特点	47
一、本章概要	47
二、服务业质量体系的关键方面	47
三、服务质量环	50
四、服务业质量管理的特点	52
第五章 服务业如何实施 ISO 9000 族标准	55
一、本章概要	55
二、建立和实施质量体系的两种方式	55
三、实施 ISO 9000 族标准的指导思想	57
四、管理者的作用	62
五、实施 ISO 9000 族标准的程序	64
六、咨询机构与认证机构的选择	70
七、案例	73

第六章 ISO 9004-2 理解要点	77
一、本章概要	77
二、编写说明	77
三、对 ISO 9004-2:1991 的理解要点	79
第七章 服务业实施 ISO 9001(或 ISO 9002)要点	99
一、本章概要	99
二、质量体系要素的理解与实施	99
三、ISO 9001 质量体系要素综述	164
四、有关服务业选择质量保证模式的讨论	167
第八章 服务业常用程序要点	172
一、本章概要	172
二、常用程序要点	172
第九章 服务业实施 ISO 9000 族标准的案例研究	185
一、本章概要	185
二、案例研究	185
1. 案例研究 1 A 贸易公司实施 ISO 9002 案例研讨	185
2. 案例研究 2 服务特性案例研究	194
3. 案例研究 3 “爱基久千”的品质保证顾问服务	198
4. 案例研究 4 爱基久千的培训服务提供规范	205
5. 案例研究 5 水电维修服务特性与服务提供特性及验收标准	209
6. 案例研究 6 W 酒店实施 ISO 9002 案例研讨	213
7. 案例研究 7 洗衣店服务规范——YJ 洗衣有限公司洗衣服务规范	220
8. 案例研究 8 企业管理集团实施 ISO 9000 的研究	222
附录	235
GB/T 19001—1994(idt ISO 9001:1994)	
质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式	237
GB/T 19004.1—1994(idt ISO 9004-1:1994)	
质量管理和质量体系要素 第 1 部分:指南	250
GB/T 19004.2—1994(idt ISO 9004-2:1991)	
质量管理和质量体系要素 第 2 部分:服务指南	276

第一章 基本概念和重要的质量术语

一、本章概要

- 本章介绍 ISO 9000-1:1994(即 GB/T 19000.1—1994,下同)标准中提出的基本概念和 ISO 8402:1994(即 GB/T 6583—1994,下同)标准中与服务业有关的术语和定义。
- 本章介绍了 ISO 9000 族标准的概貌。

二、基本概念

1. 主要质量目标和质量职责

- 质量目标和质量职责要点
 - 根据质量要求,达到、保持并寻求不断改进其产品(服务)质量;
 - 改进其自身的工作质量,以持续满足所有顾客和其他受益者明确的和隐含的需要;
 - 为其内部管理者和其他员工提供一种信任,即质量要求正在得到实现和保持,质量改进正在实施;
 - 为顾客和其他的受益者提供一种信任,即质量要求正在或将会在交付产品(服务)中得以满足;
 - 提供质量体系要求被满足的信任。
- 目标
 - 满足顾客的需要;
 - 取得外部信任(顾客和其他受益者);
 - 取得内部信任(管理者和员工)。
- 职责
 - 确定质量方针和质量目标;

- 开发建立并实施质量体系；
- 通过质量策划、质量控制、质量保证和质量改进建立信任，满足顾客的需要。

2. 受益者及其期望

●供方的五种受益者及其典型的期望和需要

供方的受益者	典型的期望或需要
顾客	产品质量
员工	职业/工作满意
所有者	投资效益
分供方	继续经营的机会
社会	认真负责的社会服务

●ISO 9000 族标准的目的

- 为满足顾客的期望和需要提供指南和要求；
- 为能满足质量要求的管理体系提供了一种被广泛使用的方法。

●社会的需要

- 卫生和安全；
- 环境保护(包括能源和自然资源的保护)；
- 消费者利益保护；
- 社会保障等。

3. 质量体系要求和产品要求

●质量体系要求

- ISO 9000 族标准把质量体系要求和产品要求区分开来，适用的产品技术规范(如服务规范)和过程技术规范(如服务提供规范)与适用的 ISO 9000 族标准的要求和指南是可区分的和不同的；
- 质量体系要求是产品技术要求(服务规范和服务提供规范等)的补充，而不是取代；
- ISO 9000 族标准中规定的质量体系要求能适用于提供各种通用产品类产品的组织以及所有的产品质量特性；
- ISO 9000 族标准中的指南和要求是依照满足质量体系的目标编写的，对如何达到这些目标不作规定，而把这一选择留给了组织的

管理者。

●产品要求

- 通常在产品技术规范(如服务规范)中规定；
- 有些情况下也会出现在合同中规定产品(服务)要求的情况。

4. 通用产品类

●四种通用产品类

- 硬件；
- 软件；
- 流程性材料；
- 服务。

●ISO 9000 族标准与通用产品类

- ISO 9000 族标准适用于所有的四种通用产品类；
- 所有通用产品类的质量体系要求是基本相同的；
- 不同产品类的管理体系的细节及侧重点有所差异；
- ISO 9000 族标准中有针对软件、流程性材料和服务类的标准，
ISO 9004-2 是针对服务类产品提供管理指南的标准；
- ISO 9001、ISO 9002 是为服务类产品提供质量保证指南或用于认证、合同的标准。

●一个组织的产品

- 任何一个组织在市场上提供的产品通常属两种或两种以上的通用产品类的组合产品；
- 服务业往往含有其他产品类的成分(如硬件产品、软件产品和流程性材料产品)；
- 任何组织建立质量体系都应考虑所涉及的产品类的质量体系要求。

5. 质量的几个方面

●与确定产品(服务)需要有关的质量

- 确定和不断完善产品(服务)有关的质量；
- 包括市场调研的质量、产品定位的质量、信息反馈的质量等。

- 与产品(服务)设计(策划)有关的质量
 - 设计/开发(策划)过程的质量;
 - 把顾客需要转化为服务特性和服务提供特性的质量。
- 与符合性有关的质量
 - 服务提供过程的质量;
 - 保证服务提供的一致性(质量的稳定性等)。
- 与产品(服务)保障有关的质量
 - 服务的安全保障的质量;
 - 服务后的保证及后续服务的质量。
- 顾客考虑的附加因素
 - 供方的市场地位和策略(信誉、市场占有率等);
 - 供方的财务状况和策略(财务信誉和实力等);
 - 供方的人才资源状况和策略(人才状况和能力等)。
- 正确的观念
 - ISO 9000 族标准对以上与质量有关的各个方面明确地提供了通用质量管理指南和外部质量保证要求;
 - 供方的管理者应对与质量有关的各方面(包括附加因素)实施有效的管理。

6. 过程的概念

- 定义
 - 将输入转化为输出的一组彼此相关的资源和活动(ISO 8402:1994 1.2 定义);
 - 输出是过程的结果;
 - 输出是有形的(如硬件产品)或无形的(如某些服务)产品;
 - 过程是一种增值转换;
 - 过程由一系列活动和资源(人员、资金、设施、设备、技术和方法)构成;
 - 所有工作都是通过过程来完成的(见图 1-1)。

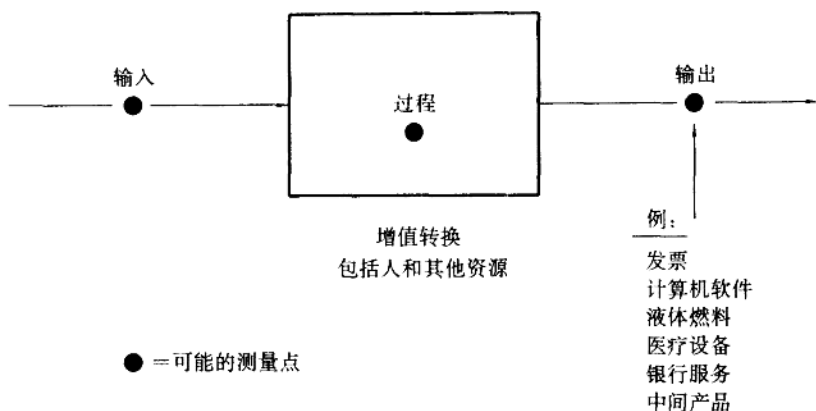


图 1-1 所有工作都是通过一个过程来完成

●输入和输出的类型

——与产品有关的输入或输出,如:

原材料、中间产品、最终产品、样品等;

——与信息有关的输入或输出,如:

产品要求、产品特性(服务特性)和状态的信息、保障功能的传递、产品需要(服务需要)和性能的反馈、从样品获得的测量数据等。

●带有产品流和信息流的过程

——供方,分供方和顾客的供应链结构中的输入和输出同时存在与产品有关的输入和输出(产品流)和与信息有关的输入和输出(信息流);

——带有产品流和信息流的过程供应链关系图(见图 1-2)。

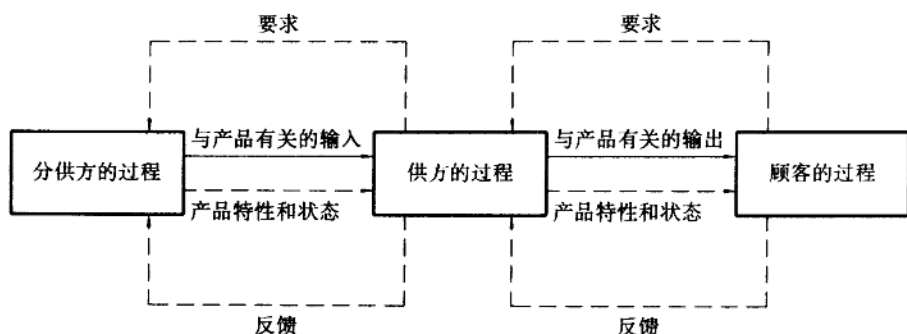


图 1-2 带有产品流和信息流的过程供应链关系

●管理与过程

一个组织的质量管理就是通过对组织内各种过程进行管理来实现的。

●对过程进行管理的两个要点

- 过程本身的结构和运行；
- 在结构内流动的产品和信息的质量。

7. 一个组织的过程网络

●过程网络

- 若干过程的有机组合；
- 网络结构通常不是一个简单的按顺序排列的结构，一般来说是相当复杂的。

●组织与过程网络

- 组织的价值增值是通过一个过程网络来实现的；
- 一个组织需要识别、组织和管理其过程网络和接口；
- 一个组织应对其过程网络和接口进行分析和不断改进；
- 组织应以协调一致的方法来确定和展开这些过程及其相应的职责、权限、程序和资源。

●质量体系与过程网络

- 质量体系是通过过程来实施的；
- 构成质量体系的过程是复杂的，强调主要过程并简化和按优先次

序排列过程是重要的；

——质量体系需要其组成的过程相互协调和相容并确定它们的接口。

8. 质量体系的评价

●评价质量体系的三个基本问题

——方法

过程是否被确定？过程程序是否被恰当地形成文件？

——展开

过程是否被充分展开并按文件要求贯彻实施？

——结果

在提供预期的结果方面，过程是否有效？

——对以上三个问题的综合回答才能决定评价结果。

●质量体系评价的两种方法

——管理评审；

——质量体系审核。

9. 质量体系情况

●四种质量体系情况

——质量管理的指南；

——合同情况，在第一方与第二方之间；

——第二方认定或注册；

——第三方认定或注册；

——一个供方往往同时处于上述各种情况；

——供方应建立并保持一个能覆盖组织所面临的以上四种情况的质量体系。

●供方组织建立质量体系的方式

——“管理者推动”方式；

——“受益者推动”方式。

●管理者推动方式

——首先使用 ISO 9004-1(及 ISO 9004 的其他适用分标准)为建立一个质量体系所需的质量管理方法提供指导；

- 在顾客需要时或在要求之前,使用 ISO 9001、ISO 9002 或 ISO 9003 中某一适用标准作为质量保证模式以证实质量体系的适宜性;
- 管理者推动方式中所实施的质量体系通常比证实质量体系适宜性而使用的质量保证模式更加全面和富有成就。

●受益者推动方式

- 供方组织首先根据顾客或其他受益者提出的直接要求,实施一个符合 ISO 9001、ISO 9002 或 ISO 9003 某一适用标准的质量体系;
- 使建立的质量体系获得顾客的认可或第三方认证注册;
- 以所选择的质量保证模式作为核心结构,参照 ISO 9004-1(或其他分标准)建立一个更全面的质量体系。

三、重要的质量术语

1. 质量

●定义(ISO 8402:1994 2.1)

反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和。

注

- 1 在合同情况下,或是在法规规定情况下,如在核安全性领域中,需要是明确规定的;而在其他情况下,隐含的需要则应加以识别并确定。
- 2 在许多情况下,需要会随着时间而变化,这就意味着要对质量要求进行定期评审。
- 3 一般根据特定的准则将需要转化为特性(见质量要求)。需要可包括,例如,性能、合用性、可信性(可用性、可靠性、维修性)、安全性、环境(见社会要求)、经济性和美学。
- 4 术语“质量”不应作为一个单一的术语来表示在比较意义上的优良程度,也不应用于定量意义上的技术评价。为了表达这些含义,应使用恰当的形容词。例如,可使用下列术语:
 - a) “相对质量”,表示实体在优良程度和比较意义上按相对的基准排序(不可与等级相混淆);
 - b) “质量水平”和“质量度量”(如验收抽样),表示在“定量意义上进行精确的技术评价”。

- 5 取得满意的质量涉及到质量环中的所有阶段。这些不同阶段对质量的作用有时为了强调而加以区别,例如,有关确定需要的质量,产品设计的质量,符合性质量和全寿命周期产品保障的质量。
- 6 在某些文献中,质量是指:“适用性”、“适合目的性”、“顾客满意”或“符合要求”。按上述定义,这些仅表示了质量的某些方面。

●理解要点

——实体

- a) 可单独描述和研究的事物(ISO 8402:1994 1.1 定义);
- b) 实体可以是某项活动或过程;
- c) 实体可以是某个产品(硬件、流程性材料、软件或服务以及它们的组合);
- d) 实体可以是某个组织、体系或人;
- e) 实体可以是上述各项的任何组合;
- f) 服务也是一个实体。

——需要

- a) 一般可根据特定的准则将需要转化为特性;
- b) 需要往往随时间而变化;
- c) 合同或法规规定情况下应对“需要”做出明确规定,其他情况下应识别和确定隐含的需要。

——隐含需要

- a) 虽未明确规定,但实际存在的需要;
- b) 人们公认的,不言而喻的需要;
- c) 不宜用标准表达的需要。

——特性

- a) 指与质量有关的特性;
- b) 质量的特性可包括:
 - 性能;
 - 合用性;
 - 可信性(可用性、可靠性、维修性);
 - 安全性;
 - 环境要求;
 - 经济性;
 - 美学等。

——服务的特性

a) 服务特性

一般由涉及服务质量方面的特性、涉及经济性方面的特性和涉及时间方面的特性构成。

b) 服务提供特性

一般由涉及过程运作质量方面的特性、涉及运作成本方面的特性和涉及时间方面的特性构成。

——满足需要

a) 质量的受益者：

顾客；

员工；

所有者；

分供方；

社会。

b) 质量定义中的“满足需要”应包括全部受益者。

——质量对组织的意义

a) 质量体系是组织实施质量管理的必备条件；

b) 组织必须建立和维持完善的质量体系；

c) 完善并有效运行的质量体系可使组织的产品(服务)的质量水平不断提高；

d) 完善并有效运行的质量体系可使组织获得发展。

——质量对顾客的意义

a) 一个已建立并能有效维持质量体系的组织才能相信其产品(服务)质量的稳定和提高；

b) 向具有完善质量体系的组织采购产品(服务)是保证质量的有效途径。

——质量对员工的意义

a) 质量体系与每个员工的工作有关；

b) 质量体系的维持和改进是每个员工的职责。

2. 质量方针

●定义(ISO 8402:1994 3.1)

由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

注：质量方针是总方针的一个组成部分，由最高管理者批准。