



SERVICE QUALITY
MANAGEMENT
SYSTEM

医疗卫生

★★★★★

服务质量管理体系丛书

Service Quality Management System

服务质量 管理体系

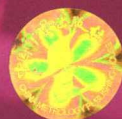
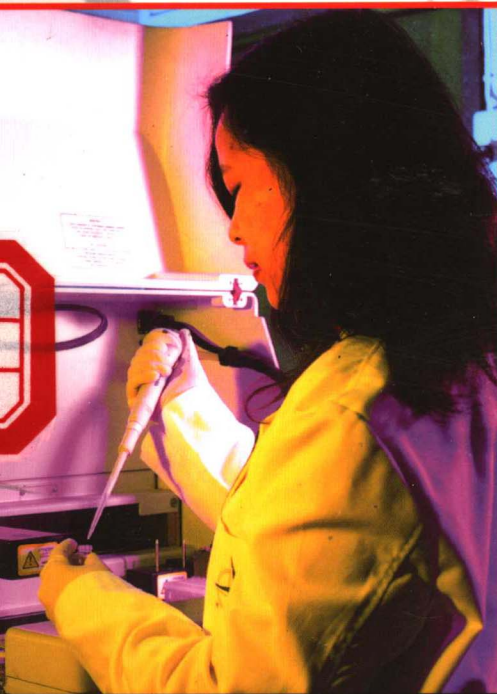
MEDICINE
SERVICE QUALITY
MANAGEMENT
SYSTEM

洪生伟 ○ 主编



中国计量出版社
CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

MEDICINE



服务质量管理体系丛书

医疗卫生服务质量管理体系

洪生伟 主编

中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医疗卫生服务质量管理体系/洪生伟主编. —北京: 中国计量出版社, 2005.11

(服务质量管理体系丛书)

ISBN 7-5026-2219-5

I. 医… II. 洪… III. 医疗保健事业—质量管理体系—研究 IV. R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 114698 号

内 容 提 要

本书依据 2000 版 ISO 9000 族国际标准, 并结合我国医疗卫生服务质量管理工作的现状和特点, 就医疗卫生机构如何建立和实施医疗卫生服务质量管理体系进行了系统阐述。其主要内容包括: 质量管理体系国际标准概述; 加入 WTO 对我国医疗卫生业的影响; 医疗卫生服务质量管理体系的策划; 医疗卫生服务质量管理体系文件; 医疗卫生服务质量管理体系的建立和运行、测评和改进以及医疗卫生服务质量管理体系认证等。

本书在进行理论阐述的同时还附有实例介绍, 便于各类医院、社区卫生服务中心等相关单位在建立和实施医疗卫生服务质量管理体系时参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京市密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 1092 mm 16 开本 印张 19 字数 385 千字

2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷

*

定价: 46.00 元

丛书编委会

主 编 洪生伟

副主编 刘宝兰 谢 英

编 委 毛春林 赵宗勃 张 平

黄 萍 宣林益 赵 莉

白 风 陈 斌 马 兰

前 言

服务是一类产品，也是“过程”的结果，通常是无形的，并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果（ISO 9000: 2000）。它覆盖着整个人类社会，涉及每个组织、每个人。

服务质量，是一组满足服务要求程度的固有特性，它不仅是服务贸易的基本要求，更是促进人类社会可持续发展，提高人类生活质量的客观需求。为此，各类工、建、交、商企业（事业）单位和社会团体乃至行政机关都在关注 and 努力提高其服务质量，建立、实施和保持服务质量管理体系。

早在 20 世纪 90 年代，ISO/TC 176 就制定并发布了 ISO 9004.2《质量管理和质量管理体系要素 第 2 部分：服务指南》，以指导各类组织，尤其是服务组织科学有效地建立服务质量管理体系。笔者依据该标准，先后参与了北京地安门副食品商场、上海中电进出口设备公司、柳州工贸大厦、南宁银河大酒店、迎宾饭店、杭州煤气公司、杭州自来水公司、杭州汽车东站、诸暨汽运总公司、浙江科技风险投资公司、衢州公交总公司及北京厂桥医院等数十家服务组织的体系认证咨询与审核活动，1996 年又与中国质量管理协会联合举办多期服务质量管理体系的建立及文件编制培训班，积累了丰富的经验和资料。

为了满足广大服务企业贯标认证的需要，1998 年笔者主编了《服务质量管理体系》一书，分别阐述商贸、宾馆、运输、科技、技术监督服务等服务质量管理体系的建立与实施的要求，受到广大读者的欢迎与好评。

2000 年，国际标准化组织全面修订了 ISO 9000 族标准，使标准的结构建立在过程网络的基础上，且更好地适用于所有产品类别及不同规模和各种类型的组织。之后，笔者依据 ISO 9001: 2000 先后指导了临平大酒店、大唐中心学校、河北廊坊市商业银行、陈云纪念馆等不同类型的服务单位质量管理体系认证咨询，进一步了解了服务业建立与实施服务质量管理体系的程序、内容、特点与要求。

在中国计量出版社刘宝兰、谢英的支持和策划下，我们把 1998 年的《服务质量管理体系》按服务业类别分解为一套服务质量管理体系丛书。如：

- 酒店服务质量管理体系；
- 汽车运输服务质量管理体系；
- 教育服务质量管理体系；
- 医疗卫生服务质量管理体系；
- 商贸服务质量管理体系；

物业服务质量管理体系；

.....

我国领土广阔、人口众多，经过 50 多年的建设和发展，各类医疗卫生机构齐全。据 2000 年统计，已拥有各类医院 66 509 个，疗养院（所）471 个、门诊部（所）240 934 个、卫生防疫站 4065 个、妇幼保健所（站）2598 个，医学科研机构 405 个，还有其他卫生机构 6160 个。

由于受长期计划经济体制和政府办医院的影响，我国各类医疗卫生机构都染上了一些“衙门”和“老爷”作风，开具大处方，开刀收“红包”，医疗卫生事故不断，医患关系紧张。在社会主义市场经济体制逐步建立过程中，尤其是在我国加入 WTO，加快了医疗卫生机构的改革以后，山东万杰医院、北京厂桥医院、解放军 302 医院、诸暨市人民医院等一部分医疗卫生机构率先导入 ISO 9000 族标准，转变思想观念，树立“以病人为中心，全心全意为病人服务”的正确观念，建立和实施医疗卫生服务质量管理体系，确保医疗卫生服务质量，降低甚至杜绝医疗事故的发生，取得了显著的成效。

为了进一步在我国医疗卫生机构推广和应用 ISO 9000 族标准，改善医疗卫生服务质量，提高医疗卫生机构科学管理水平，我们在总结北京厂桥医院、新街口社区卫生服务中心等医疗卫生机构的贯标认证经验基础上，编著《医疗卫生服务质量管理体系》一书。

在编著过程中，得到了厂桥医院白爱萍院长、李风云书记（管理者代表）、张宝林副院长及崔建生、张曼萍等同志的热心支持和帮助，最后由笔者审定。可以说没有大家的共同参与努力，是不可能较快地完成本书的，在此也向他（她）们表示衷心的感谢。

我国服务业很多，随着 ISO 9000 族标准深入广泛地宣贯，今后还会有更多的服务组织贯标认证，因此这套丛书还会继续编写下去。

同时，也恳切希望各方面读者给我们提出意见和建议，帮助我们在这套丛书编得更好，对我国服务业的质量管理发挥较大的作用。

洪生伟

2005 年 6 月于杭州中国计量学院

医疗卫生服务质量管理体系

目 录

第一章 服务和服务业

- 第一节 服务与服务质量 (3)
- 第二节 服务业与服务贸易 (7)

第二章 质量管理体系标准

- 第一节 质量管理的国际化 (29)
- 第二节 质量管理体系标准 (34)

第三章 加入 WTO 对我国医疗卫生服务业的影响

- 第一节 WTO 及其服务贸易总协定(GATS) (49)
- 第二节 加入 WTO 后,我国医疗卫生服务业面临的挑战及对策 (55)

第四章 医疗卫生服务质量管理体系策划

- 第一节 医疗卫生服务质量管理体系策划的原则和依据 (61)
- 第二节 医疗卫生服务质量方针和目标的策划 (68)
- 第三节 医疗卫生机构组织结构及其职责的策划 (70)
- 第四节 医疗卫生服务质量管理体系过程要素的策划 (72)

第五章 医疗卫生服务质量管理体系文件

第一节	医疗卫生服务质量手册	(86)
第二节	医疗卫生服务质量管理体系程序文件	(92)
第三节	医疗卫生服务管理规范	(103)
第四节	医疗卫生服务规范	(113)
第五节	医疗卫生服务质量记录	(118)
第六节	医疗卫生服务质量计划	(125)

第六章 医疗卫生服务质量管理体系的建立和运行

第一节	建立医疗卫生服务质量管理体系的过程模式	(131)
第二节	建立医疗卫生服务质量管理体系的两种方式	(134)
第三节	建立医疗卫生服务质量管理体系的八个步骤	(137)
第四节	各类医疗卫生服务质量管理体系的特点	(141)

第七章 医疗卫生服务质量管理体系的测评和改进

第一节	文明医院、百佳医院和医院等级评审	(147)
第二节	顾客满意度测评	(151)
第三节	内部审核	(153)
第四节	管理评审	(163)
第五节	医疗卫生服务质量管理体系经济性评价	(164)
第六节	质量管理奖的创评	(172)

第八章 医疗卫生服务质量管理体系认证

第一节	医疗卫生服务质量管理体系认证的基本原则和依据	(189)
第二节	医疗卫生服务质量管理体系认证的程序和规则	(196)
第三节	医疗卫生服务质量管理体系认证审核	(200)
第四节	医疗卫生服务质量管理体系认证证书获得后的监督	(206)

附录 1	医疗卫生机构质量管理体系标准实施指南	(208)
------	--------------------------	-------

附录 2	× × 社区卫生服务站质量手册	(224)
------	-----------------------	-------

附录 3	医疗卫生服务相关法律、法规和规章	(246)
------	------------------------	-------

MEDICINE

第一章

服务和服务业

★★★★★★★★★★★★★★

■ **服**务和服务质量是每一个组织建立服务质量管理体系之前必须弄清的基本概念，为此，本章对服务和服务质量以及服务业、服务贸易等作一个系统而扼要的介绍，并提出 WTO/GATS 对我国服务业的影响与发展我国服务业的 12 条措施等。



第一节

服务与服务质量

一、服 务

ISO 8402: 1994《质量管理和质量保证术语》中对“服务”的定义是：
为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

注 1：在供方与顾客的接触中，顾客的活动对服务提供可能是必不可少的。

注 2：在供方与顾客的接触中，供方或顾客可表现为人员或设备。

注 3：有形产品的提供或使用可构成服务提供的一个部分。

注 4：服务可与有形产品的制造和提供相联系。

ISO 9000: 2000《质量管理体系 基础和术语》虽然删去了“服务”的定义，但在“3.4.2 产品”定义的“注 1”中明确注明“服务”是四类通用的产品类别之一，并在“注 2”中专门对“服务”作了注释，即

“注 2：服务通常是无形的，并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动结果。服务的提供可涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上所完成的活动；
——在顾客提供的无形产品（如为准备税款申报书所需的收益表）上所完成的活
动；

——无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）；

——为顾客创造氛围（如宾馆和饭店）。”

从上述对“服务”的定义及其注释中可以看到：

(1) 服务的根本目的就是满足顾客的需要，在这种意义上来说，“顾客是上帝”、“顾客总是对的”是完全正确的。

(2) 服务的前提是提供服务的组织与接受服务的顾客要有接触的活动，而这种接触活动可以有下列 4 种方式：

① 服务人员与顾客的面对面接触服务，如零售商场的售货服务，律师事务所的法律咨询服务等。

② 服务人员与顾客的设备之间接触服务，如家用电器、钟表与汽车修理人员对顾客的电视机、手表和汽车的维修服务。

③ 服务业的设备与顾客之间的接触服务，如邮电局的投币电话通讯服务，民航、

铁路和汽运公司的运输服务等。

④服务业的设备与顾客的设备之间接触服务，如自动洗车服务等。

(3) 服务的产品形式可以是完全的劳务，即无形产品形式；也可以是与有形产品的制造和提供结合在一起的服务形式，如机床公司的机床销售服务，自来水公司与煤气公司的供水、供气服务等；它们可以用一个连续的服务区间示意图表示（见图 1—1）。

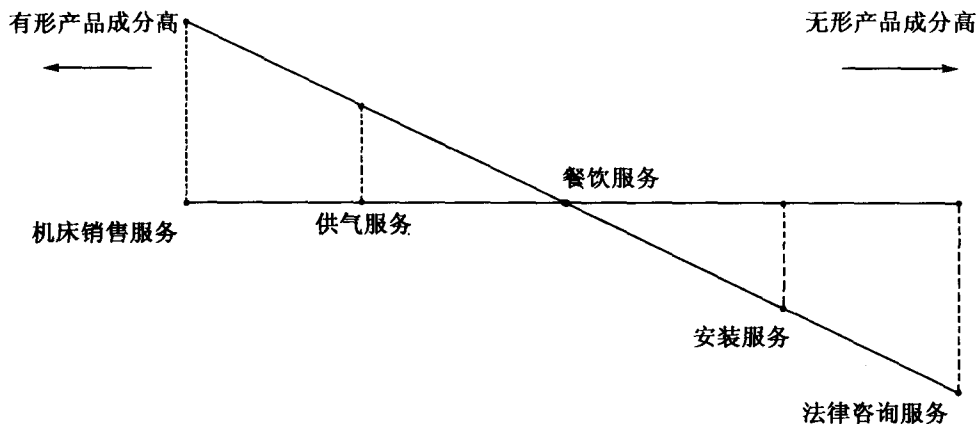


图 1—1 连续服务区间示意图

(4) 顾客，即服务的接受者，可以是服务业的外部顾客或其供方组织之外的客户消费者等，也可以是供方组织（包括服务业）内的顾客，如企业管理科室对基层班组的服务。生产经营过程中上一道工序对下一道工序的服务，基层班组就是管理科室的顾客，下一道工序就是上一道工序的顾客。

二、质量、特性与要求

1. 质量

一组固有特性，满足要求的程度。(ISO 9000: 2000)

2. 特性

可区分的特征。(ISO 9000: 2000)

它可以是固有的，即某项事物中本来就有的，尤其是那种长期存在的永久的特性，或者是赋予的；也可以是定性的或定量的。

人们一般把特性分为：

①物理的特性，如机械的、电的、化学的或生物学的特性；

②感官的特性，即人的感觉器官感受的特性，如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉

等；

- ③行为特性，如礼貌、诚实、正直等；
- ④时间的特性，如准时性、可靠性；
- ⑤人体工效的特性，即有关人身安全方面的特性；
- ⑥功能的特性，如飞机的航速、汽车的最高时速等等。

3. 要求

明示的，通常隐含的或必须履行的需求或期望。(ISO 9000: 2000)

即文件、标准规定的或组织、顾客和其他相关方不言而喻的习惯做法，或者已在合同、协议中明确规定必须履行的顾客需求或期望；有时，还可以是进一步明确表示为产品要求、质量管理要求等等。

从质量、特性与要求的定义及其说明中我们可以清楚地知道：

质量是一组衡量满足顾客质量要求程度的固有特性。显然，满足顾客质量要求程度高的就是质量好，反之则为质量差。

而这组衡量满足顾客质量要求程度的固有特性就是质量特性。它一般是指“产品、过程或体系与要求有关的固有特性”(ISO 9000: 2000)。因此，又可以分为产品质量特性、过程质量特性和体系质量特性。

一般情况下，由于社会文明进步和科学技术的发展，质量特性要求是要随着时间变化的，这就要定期或不定期地对质量特性要求进行评审和修改，以适应市场需求和顾客需要。

4. 质量特性要求的分类

质量特性要求一般可以分为下列6类：

(1) 性能要求

即对产品实现使用目的而提出的功能方面要求，如手表的计时性能、剪刀的剪切性能、洗衣机的洗衣性能等。

(2) 适用性要求

即适合顾客某种用途的质量特性，但由于人的性别、年龄、职业、经济条件、居住地等不同，适用性要求也不同。如居住在热带的人认为凉鞋适用，而居住在寒带的人却认为毛皮鞋适用。

(3) 可信性要求

可信性是描述可用性及其影响因素，即可靠性、可维修性和维修保障性等性能的集合术语。

可用性，指产品在规定条件下，完成规定功能的能力。

可靠性，指产品在规定条件和规定时间内完成规定功能的能力。

可维修性，在规定的条件下，使用的产品规定的时间内，按规定的程序和方法进行维修保持或恢复完成或规定功能的能力，也就是产品维护和修理的难易程度。

维修保障性，指产品具有维修性所应有的保障能力。

(4) 安全性要求

安全性是指将对人的伤害或对物的损坏的风险限制在可接受水平的状态，也就是产品在使用过程中保证安全的程度。

在环境保护上，应符合国家环境保护法律、法规和标准的要求，以保证环境的安全，保持环境生态平衡。

(5) 经济性要求

即指产品的价格经济合理，或产品寿命周期的总费用，包括产品的生产和使用费用较低廉，能为顾客接受或承担。

(6) 外观和美观方面要求

即产品外观（包括形状、色泽等）漂亮、美观，给顾客一种美的享受而被赞赏。有时，还包括其体积、重量及包装物方面的感官要求等。

三、服务质量特性的度量

服务是产品。服务质量是指服务满足顾客明确和隐含需要能力的特性之总和。但是，与硬件、流程性材料等产品不同，服务具有许多特殊的个性，可以从不同方面进行度量。



1. 服务质量的特性

(1) 服务产品的无形性

这使服务产品的接受者，即顾客去购买服务产品时，难以对其质量及价值预先做出准确、定量的判定。

(2) 服务产品的非贮存性

服务产品不可贮存起来，如旅馆的一间房间在限定的时间内，服务人员虽然做了服务工作，但没有顾客来往住宿，也就使服务的价值没有实现的机会。

(3) 服务产品的提供与交付具有同时性

这又使服务产品质量无法在事先经过检查合格后再交付顾客。

(4) 服务质量的多变性

由于服务对象的年龄、性别、职业、性格、爱好、程度、身体健康程度、思想情绪等多变而复杂，造成服务质量的多变性，难以用一个统一量化的标准或特性指标来要求和衡量，更不要说服务产品质量对服务人员素质有很大的依赖性等因素。

2. 服务质量的度量

尽管服务产品具有各种与硬件等其他产品不同的个性，但并不是不可度量的。依据可以观察到的或顾客可以感受到的要求做出定量的或者较好的定性规法。一般我们可以从下列六个方面来度量服务质量。

(1) 功能性

指服务效能上满足顾客需要的程度,如餐饮服务要满足顾客吃、喝功能要求。

(2) 安全性

指在服务过程中对顾客的生命健康及其财产安全的保障程度,如航空、铁路和汽车运输服务中,安全性是第一位的服务质量特征。

在酒店、餐厅提供的住宿、餐饮服务中,卫生要求是安全性的首要内容。

(3) 经济性

指顾客获得服务所需要费用的合理程度,通常与服务等级相联系,如不同的星级宾馆收费标准也不相同。

(4) 时间性

指顾客获取服务时在时间上满足要求的程度,包括及时、准确和省时三个方面的要求。

(5) 文明性

指服务提供过程中,服务人员的文明程度,如亲切友好的态度、清洁优美的环境、和谐的气氛等方面的要求。

(6) 舒适性

在服务过程中,顾客感官上感受到的舒适程度,包括服务设施的适用舒适、服务方式的方便有序等方面的要求。

当然,服务业范围广泛,不同的服务业在上述六个方面的服务质量特性要求与重要性先后排列次序是不同的。如民航的运输服务质量特性中,首位是安全性,其次是时间性(即准时地到达目的地);而商店的售货服务质量却首先要求文明性、经济性。

服务质量的好坏可以由服务业自己评定,但更多的是依靠顾客评价。顾客评价是度量服务质量的重要方式。

第二节

服务业与服务贸易

服务是社会科学技术水平和生产力发展到一定阶段后的产物。

早在 20 世纪 30 年代,出现农业和工业社会大分工之后,就有人提出,把农业、工业之外的产业作为第三产业(即服务业),并定为“具有一定设备或工具,提供劳务为

社会生产和生活服务的国民经济部门。”

·服务业的主要产品是“劳务”，又称之为“服务”，它不是以实物形式，而是以提供劳务活动的形式满足他人某种特殊需要。

在不同社会政治和经济制度的国家，对服务业的范围划分是有所不同的，但依据国际惯例，服务业是指工农业和建筑业以外的所有部门。

近 30 年来，服务业发展十分迅速，已从原来国民经济发展中的附属、次要地位，发展成为支柱产业。在经济发达国家，其产值所占比例一般要达到 60% 以上，从而也推动了服务贸易的发展，使服务贸易在国际贸易中成为增长最快的领域，现对其作些简要的介绍。

一、服务业及其分类

目前，国际上对服务业或服务产品有下列三种分类方法。

（一）联合国统计署的服务产品分类（CPC）

20 世纪 70 年代后，联合国统计署就研究关于制定产品分类方法，经过 1989 年制订、试行到 1991 年正式发布了《主要产品分类》（CPC）。

CPC 是一个包含全部产品的分类标准，其中涉及服务产品的分类有五个部类、30 个门类、114 个大类、406 个中类及 919 个小类。表 1—1 摘要介绍了 CPC 中的服务产品分类。

表 1—1 CPC 中服务产品分类表

代 码			服 务 产 品 分 类
大类	中类	小类	
5	54		建筑服务
		541	建筑物的一般建筑服务
		542	土木工程建筑的一般建筑服务
		543	建筑工地的准备服务
		544	预制构件的组合和装配服务
		545	特种行业建筑服务
		546	安装服务
		547	建筑物竣工和精修服务
		548	配有技师的建筑物或土木工程建造或拆除设备的租赁服务

续表

代 码			服务产品分类
大类	中类	小类	
6			销售服务；住宿服务；膳食和饮料供应服务；运输服务；公用事业销售服务
	61		批发业服务
		611	批发业服务（在收费或合同基础上的批发业服务之外）
		612	在收费或合同基础上的批发业服务
	62		零售业服务
		621	非专卖店零售业服务
		622	专卖店零售业服务
		623	邮购零售业服务
		624	其他无店铺零售业服务
		625	在收费或合同基础上的零售业服务
	63		住宿服务；食品和饮料服务
		631	住宿服务
		632	食品供应服务
		633	店内饮用饮料的供应服务
	64		陆路运输服务
		641	铁路运输服务
		642	公路运输服务
		643	管道运输服务
	65		水运服务
		651	沿海和远洋运输服务
		652	内河运输服务
	66		空运服务
		661	航空客运服务
		662	航空货运服务
		663	空间运输服务
		664	配备驾驶员的航空器出租服务
	67		支持性和辅助运输服务
		671	货物装卸服务
		672	储存和仓储服务