

管理体系系列标准实战丛书

餐饮业



李亨 编著



实战质量与环境
管理体系标准
QMS EMS GH HACCP

中国计量出版社



管理体系系列标准实战丛书

餐饮业实战质量与环境管理体系标准

QMS EMS GH HACCP

李 亨 编著

图书在版编目(CIP)数据

餐饮业实战质量与环境管理体系标准/李亨编著. —北京:中国计量出版社,2004.8

(管理体系系列标准实战丛书)

ISBN 7-5026-2009-5

I. 餐… II. 李… III. ①餐饮业—质量管理体系—国际标准②餐饮业—环境管理—国际标准 IV. F 719.3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 077284 号

内 容 提 要

本书为“管理体系系列标准实战丛书”之一,简明介绍了餐饮业概况;结合餐饮业的实际情况对 ISO 9001、ISO 14001、GH 及 HACCP 管理体系标准的要点做了解释,并逐条列出审核案例及分析;重点介绍了现代餐饮业质量、环境、绿色饭店及食品安全管理体系的整合和体系文件的编写范例;最后还介绍了餐饮业质量与环境管理体系的内部审核。

本书可供餐饮行业的管理者及内审员使用,也可供从事管理体系认证、咨询人员参考。

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

E-mail jlfxb@263.net.cn

北京市迪鑫印刷厂印刷

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 18.75 字数 434 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

*

印数 1—5 000 定价:46.00 元

丛书编审委员会名单

主 任 李怀林

副主任 马纯良 刘 欣 樊恩健

委 员 (以姓氏笔画为序)

田 武 刘文继 刘博郡 李仁良

李 亨 李学方 李铁男 李 强

张 伟 陈志田

序 言

以质量管理体系(GB/T 19000)、环境管理体系(GB/T 24000)和职业健康安全管理体系(GB/T 28000)组成的三大管理体系系列国家标准,对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法,即 PDCA 循环(也称“戴明环”),这就是策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和改进(Action)。说到底,我们应追求“大质量”的管理,即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理,以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士(Edwards Deming)有一个重要的思想,强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段,应使全体员工普遍接受对质量管理的要求,应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然,三大管理体系国家标准是推荐性标准,不是强制性的,没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话:“你大可不必这样做,没人强迫你生存下去。”(You do not have to do this, survival is not compulsory.)。这句话换个说法就是:“难道你愿意选择死亡吗?”这并不是危言耸听,任何一个想有所作为的管理者,如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展,就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上,追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的,他们认真贯彻了戴明的管理理论,这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平,人们不仅“买得到商品”,而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖,即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下,在戴明的故乡美国,直到 80 年代才发现了戴明,他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”,它不但适用于制造业,而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期,美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍得里奇奖,这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机,曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上,而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念,但他们却是质量管理体系国际标准的创始者,由此引发了追求质量管理的第三次浪潮,并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴,进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。目前虽然制定职业健康安全管理体系国际标准的时机还不成熟,但是在我国建立这方面的国家标准却有着重大的意义。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的,其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力,我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞争的熔炉。对此,我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢?如果我们没有优质和低

成本的产品,没有保证可持续发展的环境,我们将如何生存?随着国民经济的快速发展,我国正在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任,中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌,全面推行三大管理体系标准,这已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念,我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书,依据标准的要求,结合各行各业的情况,向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍,在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”,当然要尽量结合有关行业实际情况,以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家,他们积累了丰富的经验,把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是,这里我们只是向读者提供建议,而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解,结合自己的工作实际,编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施,就是为组织立法和执法的过程,而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是,凡是认真按照标准要求去实施的组织,都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助,也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见,以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿,结合自己的工作实际,向广大读者提供自己的宝贵经验,大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会
2002年11月

编者的话

古语说：“国以民为本，民以食为天，食以水为先。”这里的“水”可以理解为自然界。很清楚，这句话为我们生动地描述了一条社会、人和自然界的生命链。在这条生命链上“国”、“民”、“食”、“水”环环相扣、互为依存，忽略了哪个环节都会带来灾难性的后果。这其中的“食”就是解决老百姓的肚子问题，而老百姓的肚子就是把国家、社会的安定与自然界的和谐联系到一起的关键点。

随着经济的发展，人们的生活水平不断提高，“食”不仅仅是为了肚子吃得饱，还要吃得好，吃得健康、安全。这就提出了发展优质服务和绿色餐饮的要求。“食”也不仅仅是为了满足口腹之欲，人们通过吃饭谈判生意、交流情感、互通信息。因此餐饮不仅要有一桌美味佳肴，更要有良好的餐饮环境；不仅要求有良好的餐饮内部环境，也要求有良好的餐饮外部环境。这就提出了对环境进行控制和保护的要求。

综合上述这些要求，就出现了区别于传统餐饮业的现代餐饮业。

中文“餐饮”两个字仅表示“吃”与“喝”，向大众提供美食的地方往往称为餐厅、饭馆、酒店，而在英文中，餐馆一词“restaurant”来源于法文，其本意是使人恢复精神与力量的场所。应该承认，这个含义比我们汉字“餐饮”仅表示“吃”与“喝”的内容更深入到餐饮业的本质，它进一步要求餐馆提供的食品不仅应该美味，而且还应该有利于人体健康；同时，餐馆还应该提供健康、安全、舒适的餐饮环境。只有这样，人们才可以恢复精神与力量。我们传统的饮食文化基本上是以色、香、味、形、器为基础，它主要追求的是人的感官享受。然而，当代饮食文化更进一步提出要实现健康、安全、环保的概念。这些，也正是当代餐饮业应考虑的重要问题。在人类享受物质和精神文明的同时，也要实现与自然界的和谐，从而达到“天人合一”的最高境界。

本书的目的是向餐饮业引入现代的管理方法，这就是质量管理体系、环境管理体系、绿色餐饮和食品安全管理体系。同时，为了提高管理的有效性和效率，把这几个管理体系整合成一个统一的管理体系来实施则是势在必行的。这几个体系，从表面上来看，头绪很多。但仔细分析一下，它们的本质都是质量的问题。对餐饮业来说，这就是食品的质量（除了包括传统的色、香、味、形、器以外，还包括食品的安全质量、健康质量）、服务的质量及环境质量。我们实施的是包括上述各方面的大质量的全面质量管理。在运行时，以质量管理体系和环境管理体系为基础，把实现绿色餐饮和食品安全的要求融汇在这两个体系之中，这样就掌握了问题的关键，使得问题简单了。

目前我国已将质量管理体系、环境管理体系和绿色餐饮在饭店业正式推行,但是食品安全管理体系(HACCP)还仅限于在工业领域的食品制造业实施。从本质上来说,餐饮业也是食品制造业。但它不仅制造食品,而且还提供服务。因此对餐饮业的要求还应该更加严格、全面。本书在这方面算是一个初步的尝试,欢迎广大读者提出宝贵意见。

编者
2004年6月

目 录

第一章 餐饮业概述

- 第一节 餐饮业的基本概念 (1)
- 第二节 餐饮业的质量、环境、健康与安全特性 (2)

第二章 ISO 9001:2000 质量管理体系标准基本概念

- 第一节 质量管理体系的由来和发展 (4)
- 第二节 ISO 9000 族标准构成 (6)
- 第三节 质量管理体系基础和术语 (7)
- 第四节 ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》要点说明及审核提示 (17)
- 第五节 ISO 9001:2000 标准要求与餐饮业产品实现流程的关系 (64)

第三章 ISO 14001:1996 环境管理体系标准基本概念

- 第一节 环境管理体系的由来与发展 (65)
- 第二节 ISO 14001:1996《环境管理体系——规范及使用指南》内容说明 (66)

第四章 绿色饭店(GH)与食品安全管理体系(HACCP)基本概念

- 第一节 绿色饭店概念的历史背景及现状 (87)
- 第二节 《绿色饭店等级评定规定》(SB/T 10356—2002)要点介绍 (89)
- 第三节 食品安全管理体系(HACCP)的基本概念 (95)
- 第四节 HACCP 管理体系在餐饮业的应用 (101)

第五章 质量、环境、绿色饭店、食品安全管理体系的整合

- 第一节 质量、环境、绿色饭店、食品安全管理体系的相容性 (108)
- 第二节 质量、环境、绿色饭店、食品安全管理体系标准条款的对应关系 (108)
- 第三节 餐饮业建立质量、环境、绿色饭店、食品安全一体化管理体系 (112)

第六章 餐饮业质量、环境、绿色饭店、食品安全管理体系文件的编写

- 第一节 文件编写说明 (116)
- 第二节 餐饮业质量、环境、绿色饭店和食品安全管理体系手册示例 (117)

第三节 质量、环境、绿色饭店、食品安全管理体系部分常用记录表格
示例 (220)

第四节 餐饮业部门工作手册及其他相关文件编写示例 (256)

第七章 内 审

第一节 《质量和(或)环境管理体系审核指南》(ISO 19011:2002)的
内容简介..... (272)

第二节 管理体系审核基础知识介绍 (274)

第三节 餐饮业的内审示例 (275)

第一章 餐饮业概述

第一节 餐饮业的基本概念

1. “餐饮业”的含义

现代餐饮业至少应该包括三个要素：

- (1)提供高质量的菜点。这里，“高质量”意味着除了我们传统上所说的“色、香、味、形、器”以外，还应该增加新的含义，即“健康、安全、环保。”
- (2)良好的就餐与休息环境。要求达到清洁、舒适和安全。
- (3)具有固定的营业场所。要求场所的选择既要保证充足的客源，又不能破坏周围的环境。

2. 餐饮业的分类

由于消费者在餐饮消费方面的需求是多种多样的，所谓“众口难调”。因此餐饮业应该是一种满足众多消费层次的行业，这导致了餐饮业的类别是多种多样的。例如：

餐饮消费内容可分为中餐、西餐、日本料理、韩国风味餐厅、冷饮店等；

消费方式可分为豪华餐厅、主题餐厅、家庭式餐厅、自助餐厅、快餐厅、酒吧等；

经营方式可分为独资经营、合伙经营、连锁经营等。

无论哪种餐饮类别，都应该满足前面所说的三个要素的要求。

3. 我国餐饮业的发展

中国饭店协会曾提供的数据表明，我国有各类餐饮业经营网点 350 多万家，从业人员超过 1500 万。2001 年全社会餐饮业营业额达到 4368.9 亿元，而且餐饮消费额正在以每年 15% 以上的速度递增。目前，餐饮业营业额已占到社会消费品零售额的 10% 以上。可见，餐饮业在我国国民经济中占有极为重要的地位。但是，我国餐饮业普遍存在的问题就是经营规模小、品牌附加值低、市场秩序混乱、经营行为不规范。

任何一种行业都可能有兴衰的轮回，唯独餐饮业是永远不会衰落的，因为饮食是人类的基本需求。但是就个体的餐馆而言，很可能今天有 100 家餐馆开张，明天也许就有 80 家关门。可见，餐饮业领域的竞争是非常激烈的。

目前国外洋品牌的餐饮业正在进军中国市场，例如著名的洋快餐麦当劳、肯德基在中国已开店数百家，几乎是开一家、火一家。而面临洋快餐的进攻，我们许多本土的快餐店却是屡战屡败。

为此，我们必须用现代的眼光来分析原因，充分认识到现代餐饮业的服务特性，并以此为突破口发展我国现代的餐饮业。

第二节 餐饮业的质量、环境、健康与安全特性

我国历来以悠久的饮食文化而感到自豪,这也是中华民族传统待客的重要方式之一。我们可以如数家珍般地举出各类菜系,如川、鲁、粤、淮杨、湘、徽、浙、闽、京、鄂、沪、豫和东北、清真、宫廷等 15 大类菜系。这些菜系主要以选料、刀功、配料、烹法、火候、器皿等加以区分,并形成了一系列的饮食文化传统。然而,从现代餐饮业的要求来看,仅有这些要素已经不够了。我们应该从更广阔的视野来看待餐饮业,这就要求对于餐饮业的质量、环境、健康和安全特性有非常清醒的认识。

据说世界著名的快餐连锁店麦当劳的经营理念是 $Q + S + C + V$ 。其中, Q (quality)是质量、 S (service)是服务、 C (clean)是卫生、 V (value)是实现增值。这个提法,实际上已经反映了当代餐饮业的一些主要特性。

餐饮业的主要质量、环境、健康与安全特性:

1. 质量特性

这包括食品的质量和服務的质量。

(1) 食品质量

不仅指食品的色、香、味、形、器,还要强调食品的安全、健康、卫生特性,这包括要保证提供没有受到污染的绿色食品和要求含高纤维、低热量、低胆固醇、低盐、低糖等一系列对健康有利的食品。

(2) 服务质量

餐饮业属于服务业范畴,其产品除了提供有形的食品外,还包括高质量的服务。这要求提供的服务能达到:

①功能性。指服务所发挥的效能和作用,餐馆的功能性就是让顾客能买到所需要的、质量可靠的菜点。它是服务质量中最基本的特性。

②经济性。顾客为了得到不同的服务所需费用的合理程度。顾客当然要求的是质优价廉的食品。

③时间性。服务在时间上应能满足顾客的需要,它一般包括及时、准时、省时三个方面。

④舒适性。顾客在满足服务功能性、经济性、安全性和时间性的同时,能享受到舒适的服务。它一般包括服务的态度及服务设施的完备、完好、适用、方便和舒服,服务环境的整洁、美观。当然舒适程度也取决于个人的感受,它还与提供的服务等级相适应。

⑤文明性。顾客在接受服务过程中满足精神需要的程度。这在很大程度上取决于餐馆第一线提供服务的员工的素质。

2. 环境特性

麦当劳以良好的餐饮环境吸引了众多的顾客,这是很重要的。然而这仅表现了餐饮环境外观的一个方面。我们发现许多外表豪华的餐厅,在它的后院却臭气熏天,这是因为对于餐馆排放的各种废弃物没有进行良好控制,从而导致污染环境。这说明餐饮业同时也是向环境排放污染的一个重要来源,它最终也要影响到顾客的健康安全。

3. 健康与安全特性

这包括食品营养成分及食品的卫生、环境的卫生和服务人员的卫生等诸多方面,实际上它

最终体现的是菜点的健康与安全特性。菜点的营养成分和餐饮卫生与消费者的生命健康息息相关。我们应该努力实现食品从产地到餐桌都保持卫生、安全、健康的特性,从而实现“绿色消费”。

为了全面实现餐饮业的质量、环境、健康与安全特性,从而在激烈的市场竞争环境中立于不败之地,对我国餐饮行业进行标准化管理成了迫切需要解决的问题。而近年来在世界上广为推行的 ISO 9001 质量管理体系标准、ISO 14001 环境管理体系标准、绿色饭店管理(GH, Green Hotel)和危害分析与关键控制点管理体系(HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Point, 又称食品安全管理体系),对于改进餐饮业的管理提供了一系列非常有用的管理模式,很值得在餐饮行业推广。但是如果分别去实施这些管理体系,势必给餐饮业的管理带来麻烦,因此如何把它们整合在一起构成一个完整的体系,这就是本书的主要目的。

从宏观上来说,危害分析与关键控制点管理体系完全包含在质量管理体系之中,因为它主要是控制食品质量的安全特性,重点是通过过程控制的方法来实现(包含在 ISO 9001 标准的 7.5 条款的要求之中);而绿色饭店的要求也全部被包含在质量管理体系及环境管理体系之中。因此本书的重点是以建立和实施质量与环境管理体系为基础,把 GH 和 HACCP 的有关要求融入其中,从而把它们整合在一起,构成一个完整的管理体系。

第二章 ISO 9001:2000 质量管理体系标准基本概念

2000 版的 ISO 9000 族标准是当代科学的质量管理的一个重要方法,它总结了发达国家先进组织的质量管理的实践经验,统一了质量管理的术语和概念,并对推动组织的质量管理、提高产品质量和顾客的满意程度产生了积极影响。

认真地贯彻 ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》,并在此基础上有效运用 ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》,追求组织的完美、追求卓越,可以确保满足并超过顾客的需求与期望。

我国已将 2000 版的 ISO 9000 族标准等同转化为 2000 版的 GB/T 19000 族标准。

第一节 质量管理体系的由来和发展

质量管理的发展经历了四个阶段:

1. 质量检验管理阶段

(1)操作者的质量管理阶段:这是 20 世纪以前的阶段,市场经济处于低级发展时期,当时生产分工粗糙,质量检验主要由工人自己完成。

(2)质量检验管理阶段:到了 20 世纪初资本主义生产组织日臻完善,生产分工逐渐细化,这是从技术到管理的全面革命时期。美国管理学家泰勒首先提出了用计划、标准化和统一管理三项原则来管理生产,并提出了计划与执行分工、检验与生产分工,建立了终端专职检验。

但都属于“事后检验”,即使全数检验也不能确保质量。因为本质上来说,质量是生产出来的,而不是检验出来的。

2. 统计质量管理阶段

第二次世界大战极大地刺激了美国经济的复苏,这时军需物资出现了大量的质量问题,而“终端检验制”无法解决这些问题。于是美国政府颁布了三项战时质量控制标准:Z1.1《质量控制指南》;Z1.2《数据分析用控制图法》;Z1.3《工序控制用控制图法》。这是质量管理中最早的正式的质量控制标准。美国政府还采取了三项强制性措施:

(1)强行对各公司以总检验师为首的质量管理人员开办“质量控制方法学习班”;

(2)强制实施上述三项标准及其细则;

(3)军方采购署规定所有定货合同中应规定质量管理条款(此即质量体系认证的雏形),否则取消定货资格。

二次大战以后美国民用工业也相继采用了这三项标准,并开展了国际合作,这标志着质量管理正式进入了“统计质量管理阶段”:把质量管理的重点由生产线的“终端”前移至生产过程的“工序”,把全数检验改为随机抽样检验,用抽样数据的统计分析制作“控制图”,再用控制图对工序进行加工质量监控,从而杜绝过程中大量不合格品的产生。

3. 全面质量管理阶段(TQM)

1961年美国通用电气公司质量经理菲根堡姆出版了《全面质量管理》一书,指出:“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下,进行市场研究、设计、生产和服务,把企业的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成为整个的有效体系。”60年代世界各国纷纷接受这一全新观念,并在日本首先开花结果。

市场经济的公平竞争,要求设计出适销对路的产品,因此质量管理还要前移至产品的“设计过程”,进而再前移至“市场研究”阶段;产品出厂后还要跟踪市场,积极为顾客服务。随着市场经济的发展,质量管理沿着产品流程向两端拓展,最终汇聚于市场:即全面质量管理始于市场又终于市场。

因此全面质量管理是全过程的,非检验部门一家所能承担,它涉及了设计、工艺、设备、生产、计划、财会、教育、劳资、销售等部门。在系统论中,整个企业的管理包括:全面质量管理、全面财务管理、全面计划管理和全面劳动人事管理等,而其中全面质量管理是企业管理体系的核心。

全面质量管理的特征是:“四全、一科学”,即:

“四全”——全过程的质量管理、全企业的质量管理、全指标的质量管理、全员的质量管理。

“一科学”——以数理统计方法为中心的一套科学管理方法。

(1)全过程的质量管理

一个新产品,从调研、设计、试制、生产、销售、使用到售后服务等,每个阶段都有自己的质量管理。

(2)全企业的质量管理

从企业纵的方向看:由原料入厂到生产的各工序,再到销售各环节都应进行质量管理。

从企业横的方向看:由生产车间到各管理职能部门都参与质量管理。

(3)全指标的质量管理

除了产品的技术指标外,还有各部门、各项工作的质量要求。

(4)全员参与

从企业领导、中层干部、技术人员到生产工人、服务人员等都应参与质量管理。

我国在1978年开始引入全面质量管理,而市场经济还没有被正式确认。当时市场拉力很弱,为急于求成,只好求助于计划经济的行政手段,搞频繁的检查评比,这样反而使企业负担沉重,效果欠佳。大面积推广全面质量管理,应以市场公平竞争拉力为主,适当辅以行政推力。所以关键在于市场经济的健康发展。

4.质量管理体系标准化阶段

这是在70年代末由欧洲兴起的质量管理体系标准化阶段,它逐步发展为质量管理与质量保证标准(即1987年版和1994年版的ISO 9000族标准),现称质量管理体系标准(即2000年版的ISO 9000族标准)。这种名称上的改变,是为了更明确地阐述组织为确保其满足顾客要求的能力应达到的质量管理体系要求,同时也提高了其与ISO 14000环境管理体系系列标准的相容性。

(1)ISO 9000族标准的产生

国际上在大宗贸易的合同条件下,采购方无不事先评审供应商的质量管理体系,并将其中有关内容写入合同中。如重复签定内容大同小异的质量保证合同、接受顾客多次的质量管理体系审核,但又缺乏统一的衡量标准,谁都声称是“正宗”的全面质量管理,这样做费工费时,大

大影响了管理效率。

全面质量管理在全球推广近 30 年,国际标准化组织及时总结并使之规范化形成了一套质量管理与质量保证标准(1987、1994 版),而现在又正式发布了 2000 版的 ISO 9000 族标准,它不再使用“质量保证”一词,这反映了标准规定的质量管理体系要求除了产品质量保证外,还旨在增强顾客满意。

现在组织可以按统一的 ISO 9000 族标准建立自己的质量管理体系,顾客可按此标准对组织进行评审。而更有效的是有了权威、公正的第三方,即认证机构,它按统一的国际标准对其质量管理体系进行认证,因此通过认证的组织就等于取得了进入国内外市场的通行证。

1990 年 ISO/TC 176 第九届年会上进一步提出:“要让全世界都接受和使用 ISO 9000 族标准,为提高组织的运作能力提供有效的方法;增进国际贸易,促进全球的繁荣和发展;使任何机构和个人,可以有信心从世界各地得到任何期望的产品,以及将自己的产品顺利销到世界各地。”(《2000 年展望》)

目前,甚至在无竞争的领域,如政府的行政管理部门也在大力提倡质量和顾客满意的政策,开始用 ISO 9000 体系对其机构的效率和有效性进行评审。

因此,ISO 9000 族标准已成为当代企业、事业单位推行全面质量管理应遵循的规范、追求的目标,这称为“ISO 9000 现象”——它“适用于所有行业或经济领域,不论其提供何种类别的产品”(ISO 9000:2000)。

(2) ISO 9000 族标准与 TQM 的关系

① 共同点

- a) 都体现预防为主,对质量全过程控制;
- b) 都强调最高管理者负责;
- c) 都强调全员参与;
- d) 都重视不断改进质量;
- e) 都要使顾客满意,本组织受益。

② 区别

a) TQM 只是组织内部加强质量管理的方法;而 ISO 9000 族标准对内、对外都可向顾客提供信任,因为各组织都用相同的标准建立质量管理体系,以达到持续的增强顾客满意。

b) TQM 没有一套对质量体系评价的标准,而 ISO 9000 族标准完善了质量管理体系,有一套评价标准。

c) TQM 没有严谨的术语标准,而 ISO 9000 族标准有 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》。

第二节 ISO 9000 族标准构成

1. 结构

ISO 9000 族标准结构,如图 2-1 所示。

其他文件以技术报告或手册的形式出现。

2. 协调一致的 ISO 9001:2000 和 ISO 9004:2000

ISO 9001 是用于对组织质量管理体系进行认证的依据,而 ISO 9004 是用于组织改进其业

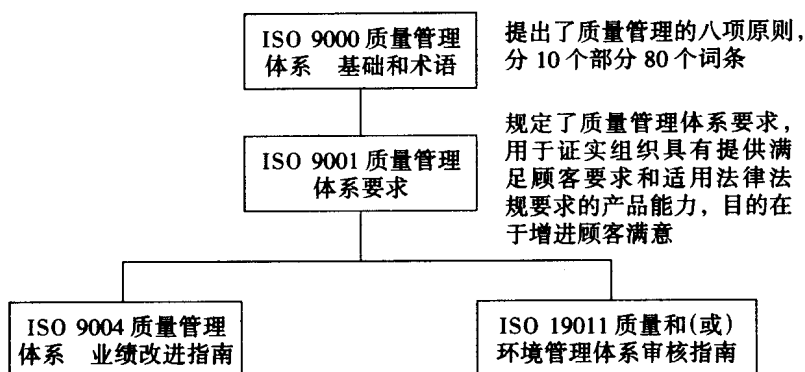


图 2-1 ISO 9000 族标准结构

绩,追求卓越的指南。两个标准可以单独使用,但如果一起使用并得到全面实施,组织将获得比仅用一个标准更大的收益,即达到 $1+1>2$ 的效果。我们鼓励组织在通过质量管理体系认证后,认真采用 ISO 9004 来进一步改进自己的质量管理,以便超越顾客的期望。

3. ISO 9001 质量管理体系标准与 ISO 14001 环境管理体系标准的相容性

两类标准相容性主要体现在以下方面:

(1)对管理体系中共同的概念和词汇运用一致的术语或词汇,例如:“内部审核”、“文件控制”、“记录的控制”、“纠正措施”和“预防措施”等。

(2)基本思想和方法一致:注重持续改进和预防为主的思想;控制因素不是末端治理;强调最高管理者的承诺;建立方针、目标;强调员工意识和能力及全员参与等。

(3)建立管理体系的原理一致:系统化、程序化的管理,必要的文件支持,系统的管理过程、体系文件、工作程序、文件控制、记录等。

(4)与其他管理体系协调一致:各种管理体系均纳入组织管理活动的整体,其目的在于提高整个组织的效率,节约资源,实现资源共享等(组织内其他管理体系,如职业卫生与安全管理、财务管理等)。

(5)管理体系运行模式一致:都遵循“PDCA”螺旋式上升的运行模式,通过内部审核和管理评审使组织的体系在自身的运行中不断地自我完善。

第三节 质量管理体系基础和术语

在 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》中介绍了质量管理的八项原则;在第 2 章介绍了质量管理体系的基础;在第 3 章“术语和定义”中介绍了 80 条术语,共分为 10 个部分,包括:

有关质量的术语、有关管理的术语、有关组织的术语、有关过程和产品的术语、有关特性的术语、有关合格(符合)的术语、有关文件的术语、有关检查的术语、有关审核的术语及有关测量过程质量保证的术语。

一、质量管理的八项原则在餐饮业中的应用

ISO/TC 176 技术委员会于 1995 年成立了一个工作组,用约两年的时间把国际上权威质量