

邮政行业实施 2000版 ISO 9001标准 指南

邢伟 主编



 中国标准出版社

邮政行业实施

2000 版 ISO 9001 标准指南

邢 伟 主编

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

邮政行业实施 2000 版 ISO 9001 标准指南 / 邢伟主编.
北京:中国标准出版社,2003

ISBN 7-5066-3306-X

I. 邮… II. 邢… III. 邮政-邮电企业-质量管理体系-国际标准,ISO 9001-指南 IV. F616-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 093085 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

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

*

开本 787×1092 1/16 印张 17 字数 397 千字

2004 年 1 月第一版 2004 年 1 月第一次印刷

*

印数 1—3000 定价 35.00 元

网址 www.bzchs.com

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

序

邮政通信业是一项服务于社会的重要基础产业,关系国计民生。早在1996年7月,江泽民同志就曾为第22届万国邮联大会题词:“发展现代邮政,满足社会需求”。我国市场经济不断发展和加入世界贸易组织,为邮政通信业带来了前所未有的机遇和挑战,由于信息技术不断发展,新型替代业务不断涌现,私营业主以及大型跨国公司的加入,使得邮政业的竞争更加激烈,另一方面来自于客户不断提高的服务需求,对邮政运营企业的整体竞争实力、系统运作效率以及服务水平提出了更高的要求。

作为兼顾社会效益与经济效益的邮政运营企业,如何从传统邮政向现代邮政嬗变,努力提升企业的整体竞争实力,将自己融入国际邮政市场的经济大潮之中;如何改变日复一日,一成不变的管理模式和服务理念,整合自身拥有的优势资源,全面提高邮政运作管理水平,强化邮政运作效率,提升邮政服务质量,降低运营成本,实现企业效益最大化,是一个值得我们积极探讨的问题。

当前,管理科学的发展已进入了创建管理模式和管理体系的阶段,各种管理模式和管理体系层出不穷。ISO 9000族标准是世界发达国家质量管理实践的科学总结,具有通用性和指导性。为使我国的邮政运营企业进入国际先进行列,促进中国邮政通信业发展,引入ISO 9000管理标准是促使邮政运营企业建立、健全和完善一套适合自身发展的管理机制和服务体系,提高服务质量和管理水平,与国际规则接轨等不可缺少的一个重要环节。

此次,《邮政行业实施 2000 版 ISO 9001 标准指南》一书的出版,希望可以起到抛砖引玉的作用,促使我们整个邮政行业对建设一个充满活力和富有竞争力的邮政行业迈出积极的一步。

党的十六大制定了我国在新世纪新阶段全面建设小康社会的宏伟蓝图和行动纲领,我们伟大的祖国已站在更高的历史起点,迈上新的辉煌征程,展望未来,前景无限美好。

中国通信企业协会专家委员会主任

王 占 宁

2003 年 9 月

前言

邮政是国家开办并直接管理的、利用运输工具以传递实物的信息为主的通信行业,是现代社会进行政治、经济、科学、文化、教育等活动和人们联系交往的公用性基础设施。

随着市场经济的发展、知识经济时代的来临以及管理学理念的变化,都势必会涉及和影响我国的各行各业,邮政行业也不例外。中国的邮政事业,从古代的邮驿到大清邮政、中华邮政,随着社会的发展而不断发展,自中华人民共和国成立以来,更有了迅猛的发展。特别是改革开放以及确立社会主义市场经济体制以后,邮政的面貌更加焕然一新,呈现出持续、快速、健康发展的良好局面,邮政网络规模、技术层次、业务发展、服务水平和对外合作等方面实现了质的飞跃。但是,由于国民经济的迅猛发展,邮政仍然不能满足社会各方面的用邮需求,人们对邮政质量和邮政服务有着更高的要求。

ISO 9000 族标准是世界上许多经济发达国家质量管理实践经验的科学总结,具有通用性和指导性,实施 9000 族标准可以促进质量管理体系的改进和完善,对提高组织管理水平能起到良好的作用。近年来国际标准化组织(ISO)陆续制定了有关质量管理的 ISO 9000 族标准,在 2000 年 12 月 15 日正式发布了 2000 版 ISO 9001 族标准,2000 版 ISO 9000 族标准更加适合服务行业的质量管理。邮政通信不直接生产物质产品,也不改变劳动对象的形态,而是通过实物信息的传递来产生有益于用户的效用。邮政通信质量是邮政企业为传递信息和物品而进行各项工作的综合,包括邮政生产运作质量和邮政服务质量。本书以江苏省徐州市邮政局为例介绍了邮政业如何通过 ISO 9000 族标准将原有的邮政管理与国际质量管理相结合,为邮政的管理开创一条新的道路。

本书共分七章。

第一章介绍了 ISO 9000 族标准的由来和发展,讲述了 ISO 9000 族标准的基础和术语以及八项质量管理原则,特别是“以顾客为关注焦点”原则。

第二章介绍了我国邮政事业的发展和管理,包括我国邮政管理的发展道路,改革开放对邮政事业的影响,邮政业务的自动化、计算机化、国际化、金融化、信息化;以及我国现阶段邮政管理和体制改革所面临的问题。

第三章介绍了我国邮政管理的特点,邮政生产运作管理,ISO 9000 标准的八项质量管理原则在邮政管理中的应用,并结合邮政管理的特点对 ISO 9001 标准进行讲解。

第四章介绍了如何编写质量管理体系文件,包括文件结构的策划、质量方针和目标、质量手册、程序文件、作业指导书和质量记录的编写,介绍了邮政行业如何通过 ISO 9001 标准来编写一套具有邮政行业自己特色的质量管理体系文件。

第五章和第六章以徐州邮政局为例,介绍了邮政业质量手册和程序文件的示例,为推动邮政行业的 ISO 9000 提供了具有借鉴意义的参考资料。

第七章介绍了质量管理体系咨询与认证,为邮政行业进行质量管理体系认证、了解咨询工作和认证要求提供了参考。

本书在编写过程中参考了《跨世纪邮政业务丛书》和江苏省徐州邮政局进行 ISO 9001 质量管理体系认证过程中的实践,并得到了邮电大学杨海荣教授、王占宁教授的指导,在此一并表示感谢。

由于 ISO 9000 质量管理事业是在不断发展和提高的,再加上编者水平有限,书中定有许多不妥之处,敬请有识之士批评指出。

编 者

2003 年 8 月

目 录

第一章 邮政行业导入 ISO 9000:2000 标准概论

第一节	ISO 9000 质量管理体系基础和术语	1
第二节	邮政行业质量管理体系认证	6

第二章 邮政系统管理过程

第一节	邮政行业概述	13
第二节	邮政系统管理核心过程概述	18
第三节	邮政行业的服务实现过程	21

第三章 邮政管理与 ISO 9000

第一节	ISO 9000 八项质量管理原则在邮政管理中的应用	25
第二节	ISO 9001:2000 标准条款与邮政管理的结合	31

第四章 邮政业质量管理体系文件的编制

第一节	综述	70
第二节	邮政局质量管理体系的策划	71
第三节	质量方针和质量目标的编制	76
第四节	质量手册的编制	78
第五节	程序文件的编制	86
第六节	作业指导书的编制	89
第七节	质量记录的编制	90
第八节	质量计划的编制	91

第五章 质量手册示例

第六章 程序文件示例

第一节 与文件要求有关的程序文件 135

第二节 与管理职责有关的程序文件 141

第三节 与资源管理有关的程序文件 147

第四节 与产品实现有关的程序文件 154

第五节 与测量、分析和改进有关的程序文件 233

第七章 质量管理体系咨询与认证

第一节 质量管理体系认证程序 258

第二节 质量管理体系认证后的监督管理 260

第一章

邮政行业导入 ISO 9000:2000 标准概论

第一节 ISO 9000 质量管理体系基础和术语

一、ISO 9000 标准的产生和发展

1979 年国际标准化组织(ISO)成立了质量管理与质量保证技术委员会(TC176),负责制定质量管理与质量保证标准;1986 年发布了 ISO 8402《质量——术语》,1987 年发布了 ISO 9000《质量管理与质量保证标准——选择和使用指南》、ISO 9001《质量体系——设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002《质量体系——生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系——最终检验和实验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理与质量体系要素——指南》等 6 项标准,通称为 ISO 9000 系列标准。标准总结了工业发达国家先进企业质量管理的实践,统一了质量管理与质量保证的术语和概念,对推动组织的质量管理、实现组织的质量目标、消除贸易壁垒、提高产品质量和顾客的满意程度产生了积极的影响,得到了全世界各国的普遍关注和采用。ISO/TC 176 的目标是“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,以及将自己产品顺利地销到世界各地。”

根据 ISO 规定,一般在 5 年左右对标准进行一次修订,以适应发展的需要。迄今为止 ISO 9000 标准已经历了 1987 版、1994 版和现行的 2000 版三个版本,每一个版本的出台,都代表 ISO 9000 标准的不断完善。

二、2000 版 ISO 9000 族标准的 4 个主要核心标准

1. ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》

该标准表述了 ISO 9000 族标准中质量管理体系的基础,并确定了相关的术语。

2. ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》

该标准提供了质量管理体系要求,用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力。包括过程的持续改进和预防不合格,使顾客满意。

3. ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》

该标准提供了改进质量管理体系业绩的指南,包括持续改进的过程,提高业绩,使组织的顾客和其他相关方满意。

4. ISO 19011:2001《质量和(或)环境管理体系审核指南》

该标准提供了质量管理体系和环境管理体系审核的基本原则、审核方案的管理、审核的

实施以及审核员资格要求等。

三、2000 版 ISO 9000 族标准的特点

1. 能适用各种组织的管理和运作；
2. 能够满足各个行业对标准的需求；
3. 易于使用，语言明确，易于翻译和理解；
4. 减少了强制性的形成文件的程序的要求；
5. 将质量管理与组织的管理过程联系起来；
6. 强调质量与业绩的持续改进；
7. 强调持续的顾客满意是推进质量体系的动力；
8. 与 ISO 14000 系列标准有更好的兼容性。

四、八项质量管理原则

八项质量管理原则是 ISO/TC 176 在总结质量管理实践经验的基础上，用高度概括、易于理解的语言所表述的质量管理的最基本、最通用的一般性规律。它是组织的领导者有效实施质量管理工作必须遵循的原则，是制定 2000 版 ISO 9000 族标准的理论基础。

1. 以顾客为关注焦点

“组织依存于其顾客。因此，组织应当理解顾客当前的和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。”

为贯彻“以顾客为关注焦点”的质量管理原则，可以采取以下活动：

- 1) 了解并掌握顾客的需求和期望；
- 2) 确保组织的目标与顾客的需求和期望相结合；
- 3) 确保将顾客的需求和期望在整个组织内进行沟通；
- 4) 测量顾客的满意程度并根据结果采取相应的活动和措施；
- 5) 管理好与顾客的关系；
- 6) 兼顾顾客与其他相关方之间的利益。

2. 领导作用

领导者将本组织的宗旨、方向和内部环境统一起来，并创造使员工能够充分参与实现组织目标的环境。

为贯彻“领导作用”的质量管理原则，组织的最高管理者应采取下列具有非常意义的措施：

- 1) 考虑所有相关方的需求和期望；
- 2) 通过制定质量方针来清晰地描绘组织未来的前景；
- 3) 制定可测量的、经过努力可以实现的、具有挑战性的并能使组织获益的质量目标；
- 4) 在组织的所有层次上建立价值共享和职业道德观念；
- 5) 建立信任，消除忧虑；
- 6) 为员工提供所需的资源和培训，并赋予其职权范围内的自主权；
- 7) 激励和鼓励员工并承认员工的贡献。

3. 全员参与

“各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带

来收益。”

组织应用“全员参与”原则,员工应进行下列活动:

- 1) 了解自身贡献的重要性及其在组织中的作用;
- 2) 识别对其活动的约束;
- 3) 接受所赋予的权利和职责并解决各种问题;
- 4) 每个人根据分解到本岗位的质量目标评价其业绩;
- 5) 主动寻找机会增强员工的能力、知识和经验;
- 6) 自主地分享知识和经验。

4. 过程方法

“将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。”
组织系统地识别并管理所采用的过程以及过程之间的相互作用称之为“过程方法”。

- 1) 为了取得预期的结果,使用已建立的方法并确定关键的活动;
- 2) 为了管理这些关键的活动需明确职责和权限;
- 3) 了解并测定关键活动的的能力;
- 4) 识别组织职能内部和职能之间关键活动的接口;
- 5) 重点管理能改进组织关键活动的各种因素,如资源、方法和材料等;
- 6) 评估风险以及对顾客供方和其他相关方产生的后果和影响。

5. 管理的系统方法

“将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现目标的有效性和效率。”

应用“管理的系统方法”原则,组织应采取的主要措施:

- 1) 建立一个体系,并以最有效的方法实现组织的目标;
- 2) 了解系统的过程之间的相互依存关系;
- 3) 确定体系内特定活动的目标以及这些特定活动应如何运作;
- 4) 通过测量和评估并持续改进体系。

注:管理的系统方法与过程方法既存在区别又有联系。过程方法管理的是一组活动,系统方法管理的是一组过程,过程方法旨在高效率达到过程的目的,系统方法旨在达到组织的目标。系统方法通过优化和协调运作过程,实现组织的优化。但是这两种方法研究的对象都与过程相关,都可采取 PDCA 循环方式,两者着重与关注顾客,并通过识别组织内的关键过程及过程的持续改进满足顾客要求,且能不断增进顾客满意。

6. 持续改进

“持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。”

- 1) 在整个组织内使用某种一致的方法推行持续改进;
- 2) 为员工提供有关持续改进的方法和手段的培训是持续改进得以实施的重要保证;
- 3) 组织的每个员工都应应将产品、过程和体系的改进作为自己的努力目标;
- 4) 确定目标以指导、测量、追踪持续改进;
- 5) 识别并通报持续改进的情况。

7. 基于事实的决策方法

“有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。”

- 1) 确保作为分析依据的数据足够、精确、可靠;

- 2) 让数据和信息的需要者能够及时得到数据和信息;
- 3) 基于事实分析、权衡经验与直觉,作出决策并采取措施。

注:收集各种以事实为根据的信息和数据,采用科学的分析方法,快捷、有效的过程,把组织现状,发展趋势,发现的问题,采取措施解决问题或预防问题的发生,就是可靠的有效的决策方法。

8. 与供方互利的关系

“组织与供方是相互依存的,互利关系可增强双方创造价值的能力。”

- 1) 识别和选择关键的供方;
- 2) 权衡短期利益与长期效益,确立与供方的关系;
- 3) 与关键的供方共享专门技术和资源;
- 4) 建立清晰和开放通畅的沟通渠道;
- 5) 确定联合改进行动;
- 6) 鼓励激进改进和承认成果。

五、全面质量管理的 PDCA 循环法

PDCA(P—Plan 策划:根据顾客的要求和组织的方针,为提供结果建立必要的目标和过程;D—Do 实施:实施的过程;C—Check 检查:根据方针、目标和要求,对过程和产品进行监视和测量,并报告结果;A—Action 处置:采取措施,以持续改进过程业绩)循环是一种科学的工作程序,最早由美国贝尔实验室的休哈特博士提出,后经戴明博士在日本推广应用。日本在 20 世纪 60 年代首创 QC 小组活动时,将验证 PDCA 循环的有效性这一试点工作的任务纳入其中。经历了几十年在全球 QC 小组活动中的应用,证明了 PDCA 循环的科学性和有效性是显著的。因此,在 2000 版 ISO 9000 族标准中纳入了 PDCA 循环这一科学工作程序,称其为改进环,也就是明确了在质量管理体系工作中,特别是质量改进工作中应遵循 PDCA 循环的工作程序。PDCA 循环的工作程序是工作有序化,并包含充分的预测、优化、验证以及融入适宜的科学方法。是有效完成工作任务、多快好省地取得工作效果的科学工作程序,是任何工作都应遵循的。

六、建立和实施质量管理体系的基本步骤

1. 确定顾客的其他相关方的需求和期望;
2. 建立组织的质量方针和质量目标;
3. 确定实现质量目标必需的过程和职责;
4. 确定和提供实现质量目标的必需的资源;
5. 规定测量每个过程的有效性和效率的方法;
6. 应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率;
7. 确定防止不合格并消除产生原因的措施;
8. 建立和应用持续改进质量管理体系的过程。

七、质量管理体系术语

1. 有关质量的术语
- 1) 质量:一组固有特性满足要求的程度。

注：“固有的”是指在某事或某物中本来就有的，尤其是那种永久的特性。

2) 要求：明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

注：“通常隐含的”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的。

3) 顾客满意：顾客对其要求已被满足的程度的感受。

注：顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

2. 有关管理的术语

1) 质量管理体系：在质量方面指挥和控制组织的管理体系。

2) 体系：是指相互关联相互作用的一组要素。

3) 管理体系：是指建立方针和目标并实现这些目标的体系。

注：一个组织的管理体系可包括若干个不同的管理体系，如质量管理体系、财务管理体系或环境管理体系。

4) 质量管理：在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

5) 质量方针：由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。

注1：通常质量方针与组织的总方针相一致并为制定质量目标提供框架。

注2：本标准中提出的质量管理原则可以作为制定质量方针的基础。

6) 质量目标：在质量方面所追求的目的。

注1：质量目标通常依据组织的质量方针制定。

注2：通常对组织的相关职能和层次分别规定质量目标。

7) 最高管理者：在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

8) 有效性：完成策划的活动和达到策划结果的程度。

3. 有关组织的术语

1) 组织：职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

2) 基础设施：组织运行所必需的设施、设备和服务体系。

3) 顾客：接受产品的组织或个人。

4) 供方：提供产品的组织或个人。

5) 工作环境：工作时所处的一组条件。

注：条件包括物理的、社会的、心理的和环境的因素。

6) 相关方：与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

4. 有关过程和产品的术语

1) 过程：一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。

注：对形成的产品是否合格不易或不能经济地进行验证的过程，通常称之为“特殊过程”。

2) 产品：过程的结果。包括四种通用的产品类别：服务、软件、硬件、流程性材料。

3) 程序：为进行某项活动或过程所规定的途径。

5. 有关特性的术语

1) 特性：可区分的特征。

注1：各种类别的特性包括物理的（如：机械的、电的、化学的或生物学的特性）、感官的（如：嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）、行为的（如：礼貌、诚实、正直）、时间的（如：准时性）、人体工效的（生理的特性或有关人身安全的特性）、功能的（如：空调制冷）。

注2：赋予的特性（如：产品价格、产品的所有者）不是固有特性。

2) 质量特性：产品、过程或体系与要求有关的固有特性。

3) 可追溯性:追溯所考虑对象的历史、应用情况或所处场所的能力。

6. 有关合格的术语

1) 合格:满足要求。

2) 不合格:未满足要求。

3) 预防措施:为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

4) 纠正措施:为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。

5) 纠正:为消除已发现的不合格所采取的措施。

7. 有关文件的术语

1) 文件:信息及其承载媒体。

2) 质量手册:规定组织质量管理体系的文件。质量手册纲领性、概括性、全面、系统地阐述了组织的质量管理体系,能反映出组织质量管理体系的总貌。

3) 质量计划:对特定的项目、产品、过程或合同,规定由谁及何时应使用哪些程序和相关资源的文件。

4) 记录:阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件。

5) 规范:阐明要求的文件。

注:规范可能与活动有关(如:程序文件、过程规范和试验规范)或与产品有关(如:产品规范、性能规范和图样)。

6) 信息:有意义的数据。

第二节 邮政行业质量管理体系认证

一、什么是邮政行业 ISO 9001:2000 质量管理体系认证

邮政行业贯彻实施 ISO 9001:2000 质量管理体系认证,是通过对邮政服务、邮政通信生产,从邮政行业的公用性角度出发,进行需求分析、质量目标制定、服务和生产过程控制、质量监督等策划工作,直至完成实物信息传递,实现服务的整个过程进行控制,保障邮政行业的服务质量。现在 ISO 9001:2000 标准已被各国邮政行业广泛采用,并将其作为建立企业质量管理体系的依据。

二、邮政行业为什么要建立 ISO 9001:2000 质量管理体系

邮政通信服务把生产经营与消费、国家与地区、城市与乡村、国内与国外紧密联结成一个网络,通过邮政通信服务,为社会和客户提供快捷、高效和经济的信息服务,缩短了空间和时间距离,已成为现代社会必不可少的服务业之一。

我国邮政起源于古代邮驿。近 10 年来,邮政获得持续、快速的发展。目前,邮政网络四通八达,覆盖全国,总长度达到 211.8 万公里,拥有邮电局(所)72496 个,并与 141 个国家和地区建立了业务联系。在稳步发展信函、包裹、汇兑、报刊发行等传统业务的同时,还开发了特快专递、邮政储蓄、广告信函、商品邮购、国际汇兑等新业务,邮政收入年均增长 30.11%,正逐步建成传输快速化、作业自动化、营业电子化、管理信息化、服务多元化的布局合理、技术先进、管理科学、传递迅速、服务优良的邮政网络。

信息社会和市场经济的发展,中国的“入世”,导致邮政:外部环境市场化;竞争对手多元

化;业务渠道多样化;政府调控宏观化。使得邮政行业商机与危机同在,机遇与竞争并存。

邮政是为客户传递信函、包裹、印刷品、明信片、快件等信息或实物的公用服务部门,它的客户(即服务对象)遍布各个领域,涉及各行各业。

邮政服务过程必须依靠至少两个以上的邮政联合作业才能完成,服务过程中任何一个环节的疏忽都可能导致邮政服务质量事故的发生。

邮政服务质量事故一般分为下列两类:

一是反映在包裹邮件安全方面,即丢失、损毁了邮件,使收件人收不到或收不全邮件。

二是反映在影响邮件时限方面,即因错分错发、积压延误而导致超过规定的收件时间。

邮政行业只有杜绝邮政服务质量事故的发生,提供迅速、规范和满意的服务,才能使客户满意,才能使邮政行业得到更快的发展。因此,邮政的规范化管理和服务与国际规则接轨,已经显而易见地摆在了我们的面前。

三、邮政行业的 ISO 9001:2000 标准的认证工作,既是形势所迫,也是自身发展的需要

ISO 9000 族国际标准是国际标准化组织(ISO)于 1987 年颁布的,是企事业单位建立现代化质量管理体系的指导性文件。

实施 ISO 9000 族国际标准并获得认证,已被国际社会公认为对工业企业、商贸、服务、科研设计等企事业单位加强管理、提高服务质量和在激烈的市场竞争中取得顾客信任以争取更多市场份额的有效途径。

同时,实施 ISO 9000 族国际标准并获得认证,也就意味着加入了质量管理的先进行列,取得了进入国际市场的通行证。

目前,我国邮政行业对 ISO 9000 族国际标准的认识和推行还在起步阶段。随着中国加入 WTO,作为服务于中国、服务于世界的邮政行业,只有不断完善其质量管理体系,提升服务质量和服务水平,建立科学的评价体系,开展优秀邮政局建设,才能达到全面服务于中国、服务于世界的目的,也才可以在即将到来的激烈的市场竞争中得到发展。

现在,我国有为数不多的邮政局基于对国际竞争和本身认识的原因,在贯彻 ISO 9000 族国际标准方面,取得了一些经验和成绩。有的邮政局已通过了认证,从而使邮政局内各部门工作目标明确、职责权限清晰,邮政服务和邮政通信生产工作井然有序,服务质量和服务效益明显提高,在不断完善传统业务的基础上,开发了邮政业务的延伸服务,促进了科研的发展,精神风貌焕然一新,获得了显著的社会效益和经济效益,提高了邮政服务声誉和社会知名度。但还有更多的邮政局因对 ISO 9000 族国际标准知识了解不够,使得 ISO 9000 族标准在我国邮政局的贯彻推行还处于起步、探索阶段。

四、贯彻 ISO 9000 族标准,建立适宜邮政行业的质量管理体系,全面提升邮政服务和邮政通信生产工作质量的总体水平

基于邮政行业的公用性,在国家的重视下,进行严格管理,建立了一整套规章制度,如:邮件处理时限、邮件处理频次、三项基本制度、安全保密等;同时建立了一整套监督检查制度,建立了质量监督网,保证了邮政服务的有效性。但这种管理就象各国的全面质量管理一样,没有一个统一的衡量标准。中国加入 WTO,要按国际规则办事,要与世界沟通,首先要

建立沟通的渠道和基础,按照国际标准实施管理,就象国家税务部门、工商管理部门、政府部门导入 ISO 9000 标准一样,也要导入 ISO 9000 标准,建立符合国际标准要求的质量管理体系,冲破发达国家设置的贸易技术壁垒,使中国邮政在世界市场的大环境中得到健康发展。

1. 邮政行业质量管理体系的定位

1) 邮政行业的特点

- a. 邮政通信是实物信息传递;
- b. 邮政的公用性;
- c. 邮政通信的时效性;
- d. 邮政生产的协调性;
- e. 邮政服务的复杂性;
- f. 邮政业务的多样性。

2) 邮政行业的属性

- a. 邮政通信的经济属性主要表现为服务;
- b. 邮政部门的性质是公用企业;
- c. 邮政通信不生产新的实物产品,通过传递各种邮件为用户提供服务,使用价值是交换空间,节约时间的资金效用,价值是为此而消耗的活劳动和物化劳动。

根据邮政行业的特点和邮政行业的属性,结合 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》的定义: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的结果。邮政行业的质量管理体系应定位于服务。

3) 邮政服务提供可涉及:

- a. 在顾客提供的有形产品(通信产品)上所完成的活动;
- b. 在顾客提供的无形产品(信息)上所完成的活动;
- c. 无形产品的交付(在服务上的信息提供);
- d. 为顾客创造氛围(如窗口服务)。

因此,邮政服务的质量环如图 1-1 所示。

4) 邮政质量管理体系由管理职责、人员和物质资源、质量管理体系结构等三个关键方面构成。其中顾客是三个关键方面的焦点。如图 1-2 所示。

5) 值得注意的是:邮政行业的质量管理体系不同于单纯的服务业,邮政行业的服务不但包括无形产品,还包括有形产品,即:邮政通信产品的生产。邮政通信产品的生产过程是指从用户交寄邮件起,到把邮件投交给指定的收件人为止的全过程,是围绕 ISO 9001:2000 中的“7.5 生产和服务提供”来展开的。邮政服务活动贯穿于邮政通信生产的全过程,遍及各个方面。邮政通信生产的 4 个基本环节:收寄、分拣封发、运输、投递的质量最终体现在顾客的满意程度上。因此,邮政行业应以顾客为关注焦点,满足顾客的要求并对服务规范、服务提供规范和质量控制规范作出全面准确的规定。

2. 邮政服务质量的定位

邮政置于社会环境中的开放系统,包括:政策、经济、人文、科技和地理环境。邮政服务全程、全网,就质量要求而言,顾客满意是质量要求的核心。邮政服务质量定位的概念模式如下:

$$Q=O(q,e,t)+E(q,e,t)$$