第 一 部 分

质 量 手 册 示 例

需要全本请访问 www.ertongbook.com

HJD – QMH 9000 – 2000

质 量 手 册

2001 年 6 月 10 日发布

2001 年 7 月 10 日实施

目　　录

前　言 ( )
颁布令 ( )
1 范围 ( )
1.1 总则 ( )
1.2 应用 ( )
2 引用标准 ( )
3 术语和定义 ( )
4 质量管理体系 ( )
4.1 总要求 ( )
4.2 文件要求 ( )
5 管理职责 ( )
5.1 管理承诺 ( )
5.2 以顾客为关注焦点 ( )
5.3 质量方针 ( )
5.4 策划 ( )
5.5 职责、权限与沟通 ( )
5.6 管理评审 ( )
6 资源管理 ( )
6.1 资源提供 ( )
6.2 人力资源 ( )
6.3 基础设施 ( )
6.4 工作环境 ( )
7 产品实现 ( )
7.1 产品实现的策划 ( )
7.2 与顾客有关的过程 ( )
7.3 设计和开发(删减) ( )
7.4 采购 ( )
7.5 生产和服务提供 ( )

7.6 监视和测量装置的控制 ( )
8 测量、分析和改进 ( )
8.1 总则 ( )
8.2 监视和测量 ( )
8.3 不合格品控制 ( )
8.4 数据分析 ( )
8.5 改进 ( )
9 质量手册的管理 ( )
9.1 质量手册的编制 ( )
9.2 手册出版形式 ( )
9.3 手册的发放与保存 ( )
9.4 手册的更改 ( )
9.5 手册持有者的责任 ( )
9.6 手册复审 ( )
9.7 其他 ( )
附录 1 企业行政组织图 ( )
附录 2 企业质量管理体系职能网络图 ( )
附录 3 企业质量管理体系职能分配表 ( )
附录 4 程序文件清单 ( )
附录 5 文件更改通知单 ( )
附录 6 文件更改记录 ( )

需要全本请访问 www.ertongbook.com

前　　言

服务质量是企业的生命和发展的基础。企业依存于其顾客，“宾客至上，质量第一”是企业的宗旨，满足宾客的需求，增强顾客满意是企业的目标。

本质量手册是依据 ISO9001:2000 标准，结合服务行业的特点及本企业实际，遵循“可行、实效、系统、准确、简明”的原则编写的。现予批准发布，希望员工认真学习、理解并遵照执行。

通过手册的贯彻实施，必将提高员工的质量意识、能力和素质以及服务质量水平，赢得信誉和顾客的持续满意。

颁　布　令

质量是企业的生命和希望。

全体员工务必牢记‘宾客至上,服务第一,食宿游乐,尽善尽美’的质量方针,并以此为己任,在服务中以质取胜,服务顾客。

本手册根据 ISO9001:2000 《质量管理体系　要求》编制而成。现予以颁布,自2001 年 7 月 10 日起生效实施。

本手册是企业质量管理的法规性文件,也是向顾客和认证机构提供信任的依据和员工从事各项质量活动的行动准则。全体员工必须理解、贯彻并效力。

总经理:

2001 年 6 月 10 日

1 范围

1.1 总则

本手册按 ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》的规定,并结合本企业实际情况编制而成。

1.1.1 内容

手册包括了 ISO 9001:2000 的全部要求、标准和企业质量管理体系要求的程序文件以及体系所需过程的顺序和相互作用。

1.1.2 目的

a) 向顾客证实本企业有能力提供顾客和适用的法律法规要求的服务;

b) 通过质量管理体系的有效实施,包括持续改进和预防不合格,通过满足顾客要求,增强顾客满意。

1.1.3 范围

本手册适用于企业内部和外部(包括认证机构)评价企业满足顾客、法律法规和企业自身要求的能力。

1.2 应用

1.2.1 本公司是一个以接待旅游和会议为主的大型高档企业,服务项目以住宿和餐饮为主,兼有游览、康乐、商业等服务,因而本企业建立的质量管理体系适用于所有上述服务项目,而且符合 ISO 9001:2000 除 7.3 以外的所有条款要求。

1.2.2 依据标准要求,删减只限于第 7 章。

本企业质量管理体系不包括设计和开发(ISO 9001:2000,7.3)要求,故予以删减

所谓设计和开发,就是将要求转换为产品、过程或体系规定的特性或规范的一组过程而本企业所有服务项目均是依据国家、行业规定的标准提供,不再进行设计和开发

2 引用标准

ISO 9000:2000 质量管理体系 基础和术语

ISO 9001:2000 质量管理体系 要求

ISO 9004-2:1991 质量管理和质量体系要素第 2部分 服务指南

3 术语和定义

顾客满意度 对顾客满意的一种度量。

4 质量管理体系

本章规定了本企业建立、实施和保持质量管理体系的总体性要求及对体系文件编制的总要求。

本章适用于本企业质量管理体系和体系文件的控制。

本章的归口管理部门为人力资源部。

4.1 总要求

企业按标准要求建立质量管理体系,形成文件,加以实施和保持,并持续改进。为此,必

须作到：

4.1.1 识别质量管理体系所需的过程及其在企业中的应用（见 1.2）

a) 根据顾客要求、企业的经验和资源状况，以过程方法模式，识别质量管理体系所需的过程。图 1所示为质量管理体系的过程,包括一个直接过程,即产品(服务)实现(7)和三个间接过程(5,6,8)。直接过程和间接过程相关联，并相互作用，构成了质量管理体系运作的 PDCA 循环。

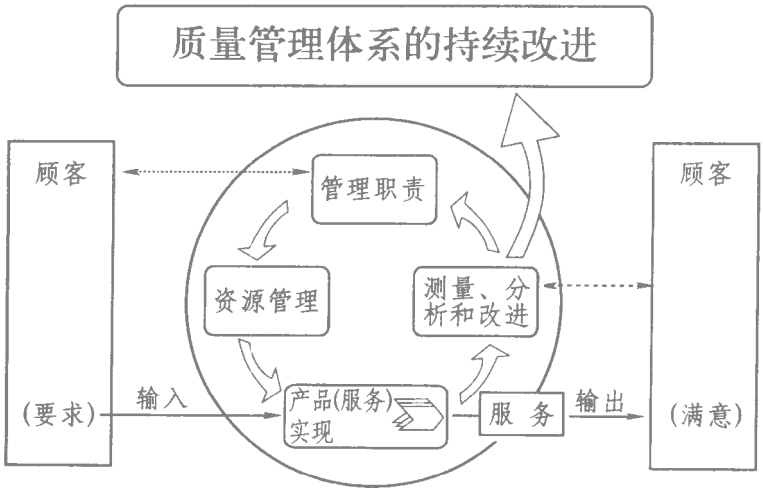


图 1 质量管理体系的过程

b) 重点识别服务的实现过程、特殊过程、关键过程及其相互作用。通过把管理的过程方法原则和系统方法原理相结合，实现企业的全面质量管理。

4.1.2 确定这些过程的顺序和相互作用

按 4.1.1 识别的直接过程和间接过程及其关系，确定各有关过程的顺序和相互作用并明确各过程内的主要活动。

a)直接过程顺序如图 2 所示。

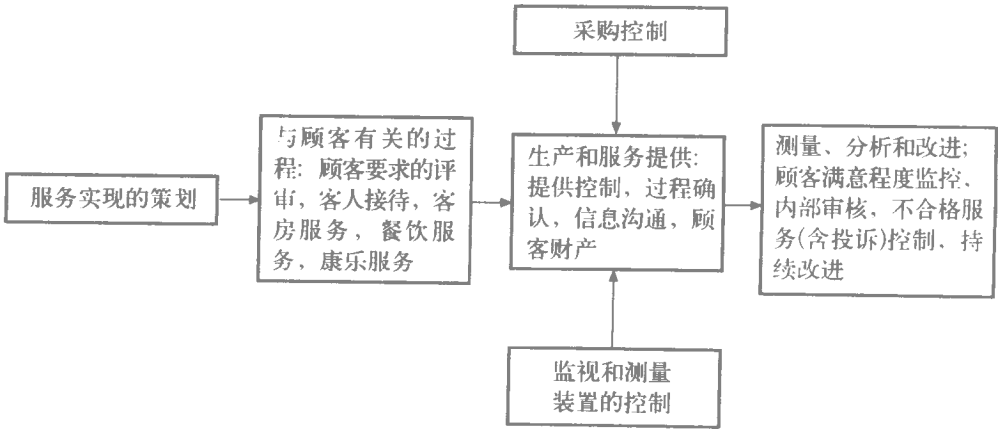


图 2 服务实现过程的子过程

1) 以顾客、法律法规要求为输入,顾客满意为输出；

2) 从顾客对服务要求出发，经产品实现的策划、与顾客有关的过程、生产和服务提供，实现服务，达到顾客满意。

b) 服务实现过程包括：产品实现过程的策划（7.1）、与顾客有关的过程（7.2）、采购(7.4)、生产和服务提供(7.5)以及监视和测量装置的控制（7.6)等过程。

c）过程的顺序和相互作用关系是相互交错、相互关联和相互影响的。

4.1.3 确定为确保这些过程有效运行和控制所需的准则和方法

通过各过程的输入、输出、实现过程的监视和测量、顾客满意的监视和测量、审核和管理评审，对过程的有效运行进行监控。

a) 总体过程的监视和测量。

1) 按过程方法模式和管理的系统方法原理进行总体过程的监视和测量；

2）以顾客为关注焦点，从识别顾客的要求到达到顾客满意，始终坚持系统管理，充分发挥领导作用,激励“全员参与”,通过对直接过程(7)和间接过程(5,6,8)的有效控制，实现企业的预定质量方针和目标；

3) 坚持管理评审和审核、人员培训以及测量、分析和改进等过程，把 PDCA 循环过程管理作为企业的永恒主题。

b) 直接过程(7)的监视和测量。

1) 及时与顾客沟通，识别顾客的要求；

2) 评审顾客要求，进行产品（服务）实现策划、控制采购和生产与服务提供，确保服务质量；

3) 在过程运行中充分发挥“领导作用”，建立健全“全员参与”的激励机制，处理好各过程的接口关系和相互作用，明确各部门的职责和权限，充分发挥各类人员的作用。

c）间接过程(5、6、8)的监视和测量。

1) 在管理职责(5)中，充分发挥管理者代表、各类管理、执行和验证人员的作用，确保质量方针和目标得以实现；

2) 在资源管理过程(6)中，要配备必要的资源，对有关人员进行培训，增强质量意识和业务能力，确保设施和工作环境与开展的质量活动相适应，对过程和产品（服务）进行测量、分析和改进，使体系不断改进。

4.1.4 确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和对这些过程的监视

a) 为体系配备必要的资源，以支持这些过程的有效运行。

b) 收集体系过程运行的监视和测量信息、审核和评审信息以及顾客满意方面的信息，以支持这些过程的运行和对它们的监视。

4.1.5 测量、监视和分析这些过程

a) 通过内审和管理评审确保体系有效运行；

b) 通过对过程和产品的监视和测量控制不合格；

c）通过数据分析，寻找改进方向；

d) 通过纠正和预防措施纠正发生的和预防潜在的不合格；

e) 通过满足顾客要求，增强顾客满意。

4.1.6 采取措施，确保持续改进

管理和使用这些数据和信息，与预定质量方针和目标、或竞争对手的水平进行比较，找出差距，提交管理评审，采取必要的措施，以实现对这些过程的策划和对它们的持续改进。

4.1.7 当企业有外包过程（或工序）时，企业也将从供方的资源、产品质量标准、采购品、接收准则、交货期等方面实施监视和控制，确保外包产品(项目)的符合性。

本企业的主要外包过程有三个：一是客人外出旅游服务外包给合格的专业旅行社；二是计量器具的检定外包给法定的计量的检定；三是环境绿化、美化，外包给园林工程队。

4.2 文件要求

本节规定了编制质量管理体系文件的要求。

4.2.1 总则

a) 体系文件包括形成文件的质量方针和质量目标、质量手册、标准要求的形成文件的程序、企业为确保过程有效策划、运行和控制所需的文件以及标准要求的记录；

b) 文件的详略程度应与企业的规模、活动类型、过程及其相互作用的复杂程度以及员工的能力相适应；

c) 文件可采用任何的媒体形式或类型。如纸张、磁盘（带）、光盘、照片或样件、其他电子媒体或它们的组合。

4.2.2 质量手册

企业应编制和保持质量手册，其内容包括：

a) 质量管理体系的范围。包括企业提供满足顾客和适用法律法规要求的服务的能力，并应说明质量管理体系删减的细节和合理性；

b) 为体系编制的形成文件的程序或对其引用的情况；

c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述；

d) 明确手册的编制、批准、修改、发放的控制要求。

4.2.3 文件控制

质量管理体系所要求的文件应予控制，并形成文件化的程序。

a) 文件发布前得到批准，以确保文件是适宜的与充分的；

b) 必要时对文件进行评审与更新，并再次得到批准；

c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别；

d) 文件应保持清晰、易于识别和检索；

e) 外来文件得到识别，并控制其分发，以确保其有效性；

f) 确保在使用处可获得有关版本的适用文件；

g) 防止作废文件的非预期使用，若因任何原因而保留作废文件时，对这些文件加以适当的标识；

h) 规定对非纸张性承载媒体文件的控制；

i) 程序文件（HJD－QPH 401－2000 文件控制程序）。

4.2.4 记录控制

质量管理体系所要求的记录应予控制，并形成文件化的程序。

a) 应制定并保持记录，以提供质量管理体系符合要求和有效运行的证据；

b) 记录要清晰、易于识别和检索；

c)对记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置进行控制；

需要全本请访问 www.ertongbook.com

d) 程序文件(HJD－QPH 402－2000　　记录控制程序)。

5　管理职责

本章规定了总经理对建立、实施和改进质量管理体系的承诺，明确以增强顾客满意为目标，制订质量方针的原则和要求，对实现质量目标所需资源和对质量管理体系策划，定期进行管理评审，以确保质量管理体系的持续适宜性、充分性和有效性。

本章适用于企业最高管理者对质量管理体系的管理。

本章归口管理部门为人力资源部。

5.1　管理承诺

本节规定了总经理对质量管理体系的管理承诺和所需实施的活动。包括传达顾客和法律法规要求，制订质量方针、目标，确保资源配置和进行管理评审。

5.1.1　向企业员工传达满足顾客和法律法规要求的重要性

a) 总经理首先要树立质量意识，应意识到让顾客满意是最基本的要求，应了解服务质量与企业每个员工对质量的认识紧密相关，以便采取必要措施，如培训、内部刊物或会议方式，向员工传达和宣贯顾客和法律法规要求，使员工理解其对企业的重要性；

b) 建立质量和法规方面的规章制度，持续地加强质量意识教育，并贯彻于各层次的具体工作之中，促使所有员工都能积极地参与有关提高质量的活动。

5.1.2　制定质量方针和目标

a) 总经理主持制订质量方针和目标，阐明企业的发展方向和宗旨。通过体系运行实现质量方针和目标,达到满足顾客要求,增强顾客满意,以及向外部组织提供信任；

b) 总经理应使员工充分理解，并为实现方针和目标而努力。

5.1.3　进行管理评审

a) 为确保质量管理体系有效运行，保持体系的适宜性、充分性、有效性和高效率，以及达到预期的目标，总经理应按计划的时间间隔进行管理评审；

b) 管理评审的输出应予记录，以便对进展情况进行监控，并将它作为下次评审的输入。

5.1.4　确保获得必要的资源

必要的、适宜的资源是服务实现、建立和改进质量管理体系的基础。最高领导者应策划资源的提供，以确保质量管理体系有效运行和提高运行效率。

5.2　以顾客为关注焦点

本节规定了总经理应以顾客为关注焦点的要求。即应理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客的期望。

5.2.1　确定顾客的需求和期望

a) 企业通过市场调研和预测，定期走访顾客，或通过各种渠道了解顾客当前和未来的期望，以此作为改进服务和开发新服务项目的依据；

b) 确保质量目标与顾客需求和期望（包括法律法规规定）相一致。顾客需求和期望包括规定的要求、已知预期的要求均应予以满足,特别要重视健康、卫生、安全和环境方面的要求。

5.2.2　将顾客的需求和期望转化为要求

a) 顾客对服务的要求。通过顾客要求的识别、评审以及与顾客的沟通予以确认，作为

服务实现的依据；

b) 顾客对质量管理体系过程的要求。通过管理服务实现和支持相关过程来实现；

c) 在确定服务、过程、质量管理体系要求时，除指标外，还包括价格、服务时间等要求，通过与顾客沟通，在互利的基础上达成一致。

5.2.3 确保顾客规定的要求得到满足

a) 通过质量管理体系的管理评审和内审来证实要求是否得到满足；

b) 当顾客要求（包括满意程度）、法规规定和服务标准随时间发生变化时，对已转化的要求和已建立的质量管理体系应随之更新。

5.3 质量方针

本节规定了总经理应确保质量方针制订、实施和保持的要求。

5.3.1 编制要求

a) 方针应与企业的宗旨相适应。质量方针应与企业总的经营方针相适应、协调，是经营方针的一部分。制定方针应有长远观点，应是经过努力可以达到的中长期的方向；

b) 方针中应包括对满足要求和持续改进体系有效性的承诺。从内容上要体现与服务有关的要求和增强顾客满意的保证。为实现承诺应坚持服务、体系和过程的持续改进，并把改善服务和过程的有效性和效率相结合，追求最佳结果；

c) 方针应为制定和评审质量目标提供框架。方针是通过目标的展开和实施来实现的，质量方针和目标相对应，其内容应便于通过目标逐层分解、落实；

d) 质量方针应在各层次上达到沟通和理解。各级领导应逐级向企业的管理、执行、验证和作业等层次传达质量方针，使之理解并贯彻执行；

e) 应不断地对其适宜性进行评审。当顾客的要求和企业内外的环境变化时，应通过管理评审活动，分析判定方针对变化的适应性，必要时修改质量方针的内容；

f) 质量方针由总经理批准、发布实施。方针的评审和修改应得到控制。

5.3.2 企业的质量方针和质量目标

a) 质量方针：“宾客至上，服务第一，食宿游乐，尽善尽美”。

b) 质量目标。

1) 顾客满意度达 95% 以上；

2) 顾客投诉处理率达到 100%；

3) 服务设施完好率达 99%；

4) 建立、健全和持续改进质量管理体系；

5) 安全消防措施做到万无一失，杜绝一切重大事故。

5.4 策划

本节规定了对制订和实现质量目标的质量策划要求。

5.4.1 质量目标

质量目标是满足顾客要求，增强顾客满意的具体落实，也是评价体系有效性的依据。

a) 对质量目标的要求。

1) 总经理应确保在企业的相关职能部门和各作业层次上建立质量目标；

2) 质量目标应在质量方针的基础上建立和展开，力求量化且可以测量；

3) 应根据企业服务特点和实际情况来制订质量目标，并实施动态管理。

b) 质量目标的内容。

1）服务质量目标和要求可涉及服务的安全、整洁、舒适、卫生以及价格和等待时间；

2）满足服务要求所需的内容。包括所需的资源、过程、人员、文件、活动等内容；

3）质量目标涉及到的过程管理和质量管理体系管理(如有效性、充分性、适宜性)要求；

4）持续改进的承诺。

c) 质量目标的策划。

1）持续改进、提高服务质量，增强顾客满意；

2）以顾客和市场当前和未来的需求为依据，以当前为主，兼顾未来的发展；

3）结合企业当前的资源、设施、水平、能力和顾客满意状况等条件；

4）考虑法律法规的有关规定。

d) 质量目标的分解要求。

1）结合部门和人员的实际，围绕企业的总目标进行展开；

2）结合职能部门的职责和权限，在职能部门及各层次上展开时，注意部门间的协调、配合和接口关系；

3）职能部门应把质量目标转化为各岗位的工作任务，予以落实。

5.4.2 质量管理体系策划

总经理应对质量管理体系进行策划，以满足质量目标和体系的总要求（4.1），策划的内容包括：

a) 体系过程的策划(包括允许的删减)。确定需要的过程(包括与管理活动、资源提供、服务实施和测量有关的过程)、过程顺序和相互作用以及过程的输入、输出和活动，并做出相应的规定；

b) 确定对这些过程运作和控制所需的准则和方法；

c) 所需资源和信息的策划。为实现质量目标，应配备必要的资源和提供适宜的信息、以支持服务过程的运行和对它们的监视；

d) 对质量总目标和各层次的分目标进行评审。通过评审找出差距，寻求改进机会，采取必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对它们的持续改进；

e) 确保策划及更改在受控状态下进行，而且在更改期内也要保证质量管理体系的完整性；

f) 策划的结果应形成文件。

5.4.3 程序文件

HJD－QPH501－2000 质量策划程序

HJD－QPH502－2000 质量目标管理程序

5.5 职责、权限与沟通

本节规定了对质量管理体系的管理要求。包括职责和权限、管理者代表、内部沟通等

5.5.1 职责和权限

总经理应对企业内的职责、权限及其相互关系予以规定和沟通，以确保质量管理体系的有效性和效率。

a) 各部门的职责、权限以及相互关系。

1）企业行政组织图见附录 1；

2）企业质量管理体系职能网络图见附录 2；

3）企业质量管理体系职能分配表见附录 3。

b）各部门和人员间的相互关系和沟通渠道。

1）以文件形式明确有关部门的职责和权限，并逐级传达到员工；

2）各部门应明确人员的职责和权限，以激发各类人员参与质量管理活动的积极性，使其主动为质量体系的建立、实施和改进作贡献。

c）企业领导的职责

1）总经理的职责：

——制订质量方针和质量目标，决定有关实施质量方针和目标的措施；

——领导企业日常工作，向员工传达满足顾客、法律法规要求的重要性，确保员工关注顾客、法律法规的要求；

——确保实施适宜的过程，以满足顾客要求并实现质量目标；

——确保建立、实施和保持一个有效的质量管理体系以实现这些目标；

——确保质量管理体系运行所必需的资源；

——将达到的结果与规定目标进行比较，决定改进的措施；

——决定有关持续改进的措施；

——任命管理者代表；

——主持管理评审。

2）副总经理的职责：

——协助总经理建立、实施和保持质量管理体系，开展质量目标管理；

——领导培训工作；

——主持制订各部门、各层次人员的质量职责，统一规划，合理利用人力资源，根据企业发展需求，领导制订人力需求规划或计划；

——协助总经理对中层以上干部进行质量意识考核；

——主持制订激励政策，调动各类人员的积极性，促进质量管理体系的持续有效运行；

——协助总经理召开重要的质量分析会议，审理重大服务质量问题及不合格品；

——领导质量管理体系文件的评审工作；

——领导设施管理，在开展生产管理的同时，实现规范化和程序化，为提高产品质量创造条件；

——主持服务要求的评审，识别顾客要求，策划、识别和确认服务实现所需的过程；

——负责组织制订并实施针对特定服务、项目的质量计划。

3）管理者代表的职责(见 5.5.2)。

d）各部门的质量职责(见 HJD－QPH 503－2000 各部门的质量职责）。

5.5.2 管理者代表

总经理根据企业实际情况和质量管理的需要，任命_____为管理者代表。任命书传达到全体员工，以便沟通。

管理者代表的职责和权限为：

a）确保质量管理体系的过程得到建立、实施和保持；

b）领导内部审核，向总经理报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求；

c）确保在企业内促进顾客要求意识的形成；

d）负责与质量管理体系有关事宜的外部联络。

5.5.3 内部沟通

总经理应确保在企业内部，就质量管理体系的有效性进行沟通。沟通不仅仅是通报情况,更重要的是解决问题。

a）沟通的内容：质量要求、质量目标（合同或项目要求）和完成情况，以及实施的有效性；

b）沟通的对象：不同层次和职能之间、不同职能部门之间、不同层次的人员之间。部门内部也应沟通。应建立纵向和横向联系，以便交流与质量体系有关的各种信息，相互了解和信任，达到全员参与的效果；

c)沟通的方式 利用简报、各种会议、内部刊物、声像(电视、电话)和电子媒体等形式

内部沟通应及时进行，以免误事。通常应按计划的时间和方式进行，对沟通的情况应加以分析并采取改进措施，也就是应用 PDCA 方法进行内部沟通。

5.6 管理评审

本节规定了管理评审的总要求、评审输入、输出的要求。以便对管理评审进行控制。

5.6.1 总则

总经理应按策划的时间间隔进行质量管理体系的管理评审。

a）管理评审的目的。评价质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性；

b）评审由总经理主持。制定计划并按预计的时间间隔进行。根据需要组成评审组，由有关部门和人员组成，必要时邀请顾客代表参加；

c）评审的依据是企业质量方针和目标的预期目标。必要时，考虑市场和顾客需求的变化，以便确定评审的基准点；

d）评审的内容包括企业的质量方针与目标的执行情况、对质量管理体系和质量方针与目标改进的需求，以及采取必要措施的可行性。主要涉及到：

1）确定体系运行与外部环境变更的差距，明确体系改进需求的内容（如调整组织结构、投入必要的资源),确保体系的适宜性；

2）确定持续改进与体系过程展开的差距，明确过程改进需求的内容（如改变输入或输出的要求),确保体系的充分性；

3）确定质量方针和目标的目标值与实际运行结果的差距，明确调整目标值的需求内容（如调整目标分解和量化要求),确保体系的有效性。

5.6.2 评审输入

a）审核结果。包括第一、二、三方审核和自我评定；

b）顾客反馈。包括顾客对企业是否满足其要求的感受的有关信息、顾客的抱怨或投诉以及与顾客沟通的结果；

c）过程的业绩和服务的符合性。包括过程和服务监视和测量结果；

d）预防和纠正措施的状况。如对顾客满意程度具有重大影响的纠正和预防措施；

e）以往管理评审的跟踪措施的实施情况及有效性；

f）可能影响质量管理体系的变化。即企业内、外部环境的变化。如市场、顾客、法律法规的变化、新的服务项目和新设备开发和应用带来的变化。

5.6.3 评审输出

评审输出是评审活动的结果。是领导层改进体系和经营方向的依据。评审输出包括：

a) 体系及其过程的改进措施。对照输入提出的业绩要求，决定改进机会和措施；

b) 与顾客有关的改进措施；

c) 确定和投入资源的措施。根据内外部环境变化，确定资源的适应性的措施。

5.6.4 管理评审的输入和输出应记录和保存，并按质量记录的控制程序执行，以便对各方面的进展情况进行监控，并将其作为下次评审的输入。

5.6.5 程序文件

HJD－QPH504－2000 管理评审程序

6 资源管理

本章规定了资源的提供、人力资源、基础设施和工作环境等要求，以便实施和改进质量管理体系的各过程,以及满足顾客的要求,增强顾客满意。

本章适用于企业对资源管理过程的控制。

本章人力资源管理归口部门为人力资源部；基础设施管理归口部门为工程部。

6.1 资源提供

本节规定了确定并提供所需资源的要求，以实施和改进质量体系的有效性，增强顾客满意。

6.1.1 确定和提供资源的目的

a) 为实施、保持和持续改进质量管理体系的有效性；

b) 通过满足顾客要求，增强顾客满意。

6.1.2 对资源的要求

a) 确保资源与体系运行需要相适应；

b) 通过服务以及与顾客沟通，确定资源需求；

c) 确定并提供资源时，要注意时效，对市场和顾客需求做出快速反应；

d) 验证资源提供的有效性。

6.2 人力资源

本节对从事影响服务质量工作的人员规定了能力要求。

6.2.1 总则

a) 对承担体系规定职责和岗位的人员(管理、执行、验证)应根据不同的能力需求,确保其能力与岗位职责要求相适应；

b) 对人员能力的判断，应从其接受教育的程度、培训效果、技能水平、个人的职务和岗位经历等方面综合考虑。选拔能胜任本职工作的人员从事管理、作业和服务活动。

6.2.2 能力、意识和培训

a) 确定从事影响服务质量活动的人员所必需的能力。根据岗位所需的教育、培训、技能与经验,确定能力要求；

b) 提供培训或采取其他措施。确保满足岗位需求；

c) 对所需培训进行策划。包括培训计划、方式、内容和安排。通过培训、再教育或考核，使有关人员掌握本岗位所需知识和技能；

需要全本请访问 www.ertongbook.com