

UDC 658.562
A 00



中华人民共和国国家标准

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

Quality management and quality system element—
Part 2: Guidelines for services

1994-11-29 发布

1995-06-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言	
ISO 前言	
引言	
1 范围	1
2 引用标准	2
3 定义	2
4 服务特性	3
4.1 服务和提供的特性	3
4.2 服务和提供特性的控制	3
5 质量体系原则	3
5.1 质量体系的关键方面	3
5.2 管理职责	4
5.3 人员和物质资源	5
5.4 质量体系结构	6
5.5 与顾客的接触	8
6 质量体系运作要素	9
6.1 市场开发过程	9
6.2 设计过程	10
6.3 服务提供过程	13
6.4 服务业绩的分析和改进	14
附录 A(提示的附录) 可运用本标准的例子	15
附录 B(提示的附录) 质量体系要素对照表	16
附录 C(提示的附录) 参考文献	18

前 言

本标准等同采用国际标准 ISO 9004-2(1993 年重印版)《质量管理体系要素 第 2 部分:服务指南》。

本标准是 GB/T 19000—ISO 9000 系列标准的组成部分,与 GB/T 19000—ISO 9000 系列标准相协调。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 均为提示的附录。

本标准由中国标准化与信息分类编码研究所提出。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所、北京理工大学、国内贸易部、铁道部、交通部、邮电部、国家民航局、国家旅游局。

ISO 前 言

ISO(国际标准化组织)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性的联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 技术委员会完成。各成员团体若对某技术委员会确定的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面,ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切合作关系。

由技术委员会通过的国际标准草案提交各成员团体表决。需取得至少 75%参加表决的成员团体的同意,才能作国际标准正式发布。

国际标准 ISO 9004-2 是由 ISO/TC 176 国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会制定的。

ISO 9004 的总题目是质量管理和质量体系要素,包括下列部分:

第 1 部分:指南

第 2 部分:服务指南

第 3 部分:流程性材料指南

第 4 部分:质量改进指南

第 5 部分:质量计划指南

第 6 部分:项目管理的质量保证指南

第 7 部分:技术状态管理指南

第 1 部分将是 ISO 9004:1987 的修订本。第 3 部分至第 6 部分正在准备中。

ISO 9004 本部分的附录 A、B 和 C 作为提示性资料。

引 言

质量和顾客满意是正在受到全世界日益关注的重大问题。本标准反映了这种认识和追求,以促进各组织和公司用更为有效的方法管理其各方面服务活动的质量。

本标准遵循 GB/T 19000—ISO 9000~GB/T 19004—ISO 9004 系列标准中的各项质量管理原则。该系列标准认为,如果达不到质量目标,将对顾客、组织和社会产生不利影响,因而进一步认为确保预防上述的失败是管理者的责任。

在一个组织中,质量的创造和维持取决于系统的质量管理方法,其目的是确保顾客的需要得到理解和满足。为获得质量,需要组织中各层次人员信守各项质量原则,并基于所提供服务的顾客感受,对已建立的质量管理的体系不断地进行评审和改进。

质量管理的成功应用为服务组织提供了以下重要机会:

- 提高服务业绩和顾客满意程度;
- 提高生产率、效率和降低成本;
- 提高市场占有率。

为获得这些利益,服务的质量体系还应反映提供服务时所涉及的人的因素,包括以下措施:

- 管理服务所包括的社会过程;
- 考虑到人的相互影响是服务质量的一个至关重要的部分;
- 认识到组织的形象、文化和业绩对顾客感受的重要性;
- 开发人员的技巧和能力;
- 激励人员去提高质量和满足顾客的期望。

中华人民共和国国家标准

质量管理和质量体系要素 第 2 部分： 服务指南

GB/T 19004.2—1994
idt ISO 9004-2:1991

Quality management and quality system element— Part 2: Guidelines for services

1 范围

本标准在组织内建立和实施质量体系提供了指导。它基于在 GB/T 19004—ISO 9004 中所描述的内部质量管理的一般原则，并专门为服务的质量体系提供了一个综合性的概貌。

本标准可应用于新的或改进的服务项目的服务质量体系的开发工作。它也可以直接用于现有服务质量体系的实施。质量体系包含为提供有效服务所必须的所有过程，从市场开发到服务提供，并包括对顾客提供的服务的分析。

本标准所阐述的概念、原则和质量体系要素适用于所有的服务类型，不论是只提供单一性质的服务，还是产品制造和供应产品双重性质的综合体。这可以用一个连续的区间来表示，从直接与产品相关的服务到几乎不涉及产品的服务的情况。图 1 表示了三种服务类型的概念。

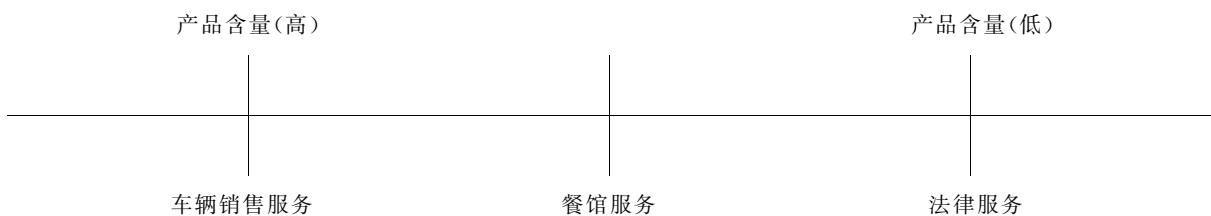


图 1 服务连续区间内的产品内涵

注 1:有关设备或设施也可直接包括在所提供的服务中,例如售货机或自动取款机。

本标准的概念和原则适用于大型和小型组织。虽然小型服务组织不会有也不需要较大企业所需要的复杂结构,但也适用同样的原则。其差异仅是规模的不同。

首先,顾客是指组织外部的最终服务接受者。虽然顾客常常可能是组织内部的成员,特别在较大组织中更是如此,这里顾客可以是现行过程中的下一阶段成员。本标准原则上是指外部顾客,不过为了完全达到所要求的质量,它也可用于内部顾客。

对运作要素的选择及其应用的程度取决于这样的因素,如所服务的市场、组织的选择、服务的性质、服务的过程和顾客的需要。

附录 A 给出了可以运用本标准的服务例子,仅供参考。这些例子包括了产品制造工业中所规定的固有的服务活动。