



中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.1—2011

文化服务质量管理体系实施指南 第 1 部分：总则

Guidelines for the implementation of quality management
system of cultural service—Part 1: General

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 质量管理体系	3
5 管理职责	5
6 资源管理	7
7 产品实现	8
8 测量、分析和改进	12
参考文献	15

前 言

GB/T 28227《文化服务质量管理体系实施指南》分为七个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：室内博物馆；
- 第3部分：室外博物馆；
- 第4部分：音像制品销售和出租；
- 第5部分：音像及电子出版物复制；
- 第6部分：影院；
- 第7部分：剧院。

本部分为 GB/T 28227 的第1部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中华社会文化发展基金会、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、中质协质量保证中心、方圆标志认证集团有限公司、新华月报、世纪剧院、北京中影电影有限责任公司、周口店北京人遗址博物馆、中国出口商品包装研究所。

本部分主要起草人：曾毅、任力强、邓镇非、陈志田、赵宗勃、李仁良、杨铭、周湘梅、张希光、罗洪涛、汤福华、王维胜、高小龙、王世川、侯宝立、杨海峰、李建华、祝燕。

引 言

0.1 总则

文化组织在物质文明和精神文明进程中,根据提供各具特色的文化服务与文化市场、文化产业不断变化的需求,维护消费者与经营者合法权益,保护国家文化安全,全面开展文化服务质量管理工作,建立、实施、保持和改进质量管理体系。

组织最高管理者遵循 GB/T 19000 提出的八项质量管理原则:a)以顾客为关注焦点,b)领导作用,c)全员参与,d)过程方法,e)管理的系统方法,f)持续改进,g)基于事实的决策方法,h)与供方互利的关系;指导组织进行业绩改进和提高服务质量。

0.2 过程方法

最高管理者在组织内推广 GB/T 19001 和 GB/T 19004 中提及的八项质量管理原则的知识及其应用,强调以过程为基础的质量管理体系模式,对文化服务质量管理体系中诸多单个过程之间的联系及过程的组合和相互作用进行连续的控制,达到持续改进的目的。

为有效运行 GB/T 19001 提出的以 PDCA 循环过程为基础的质量管理体系模式,需要组织在服务过程中基于顾客的感受、满意程度,对质量管理体系不断地进行评审和改进,并对其改进结果的有效性进行评价。

0.3 与 GB/T 19001 和 GB/T 19004 的关系

本部分是 GB/T 19001 在文化服务行业的应用。

通过追求业绩持续改进而超越 GB/T 19001 要求的组织,可采用 GB/T 19004 阐述的持续改进的过程方法,识别并满足顾客和其他相关方的需求和期望持续改进的目的,保持和提高组织的总体业绩与效率,并使相关方持续受益。

0.4 与其他管理体系的相容性

组织在建立质量管理体系的同时,可建立文化服务环境管理体系或协调整合其他类似的服务管理体系。

建立环境管理体系可遵循 GB/T 24001—2004《环境管理体系要求及使用指南》和 GB/T 24004—2004《环境管理体系原则、体系和支持技术通用指南》等相关标准的规定。

基于管理简约化与整合的理念,组织可兼容质量管理体系和环境管理体系的特点,选择质量管理体系和环境管理体系等多体系审核。

0.5 本部分的目标

本部分遵循 GB/T 19000~GB/T 19004 标准中的各项质量管理原则,强调建立和改进质量管理体

系是最高管理者的责任。

本部分充分考虑到文化服务过程中顾客的要求、创新和文化遗产保护的需求,对建立文化服务质量管理体系,开展文化服务质量管理工作,提出通用性、指南性要求。各类组织可根据自身服务特性,对本部分阐述内容进行适当的应用,保证顾客及相关方的合法权益得以实现。

文化服务质量管理体系实施指南

第1部分：总则

1 范围

1.1 总则

本部分为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求：

- a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力；
- b) 通过体系的有效应用，包括体系持续改进过程的有效应用，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。

注1：本部分中“顾客”，指文化组织外部的最终服务接受者（组织提供服务的接受者）；但亦适用于组织内部顾客，这里的顾客是现行过程中下一阶段成员（过程输出中内部的接受者，特别是在大型文化组织中）。

注2：本部分中“产品”，指文化组织提供的服务，形成的文化产品（包括服务品牌）；预期提供给顾客或顾客要求的产品（诸如图书、网游、电影、戏剧等），也可指服务。

注3：法律法规要求可称作法定要求。

1.2 应用

本部分规定了文化服务组织建立质量管理体系的要求。

本部分适用于各类文化服务组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19017 质量管理体系 技术状态管理指南

GB/T 19024 质量管理 实现财务和经济效益的指南

GB/Z 19027—2005 GB/T 19001—2000 的统计技术指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 28227 的本部分。

3.1

文化服务 culture service

为满足顾客对文化的需要，在供方和顾客接触面上完成活动的结果，其结果通常是无形的。

注1：文化服务的提供可涉及，例如：

- a) 为顾客提供的有形产品（如图书、报刊）上所完成的活动；
- b) 为顾客提供的无形产品（如播音、演唱）上所完成的活动；
- c) 有关有形（物质）文化遗产（如历史文化遗迹、自然遗产）保护、观光的过程；
- d) 有关无形（非物质）文化遗产（如民族民间文化口头传承艺术）保护、传承的过程；
- e) 为顾客创造氛围（如休闲游艺、娱乐场所）；
- f) 文化创意与传播。

注2：改写自 GB/T 19000—2008，定义 3.4.2。

3.2

文化服务标准 culture service standard

规定文化服务过程应满足的要求,以确保其适用性的标准。

注1:文化服务标准可以在诸如:出版发行、广播影视、休闲娱乐、演出场所、艺术培训等领域中编制。

注2:改写自 GB/T 20000.1—2002,定义 2.5.6。

3.3

组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注1:安排通常是有序的。

注2:组织可以是公有的或私有的。

注3:本定义适用于质量管理体系(3.8)标准。术语“组织”在 ISO/IEC 指南 2 中有不同的定义。

[GB/T 19000—2008,定义 3.3.1]

3.4

顾客 customer

接受产品的组织(3.3)或个人。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。

[GB/T 19000—2008,定义 3.3.5]

3.5

供方 supplier

提供产品的组织(3.3)或个人。

示例:制造商、批发商、产品的零售商或商贩、服务或信息的提供方。

注1:供方可以是组织内部的或外部的。

注2:在合同情况下供方有时称为“承包方”。

[GB/T 19000—2008 定义 3.3.6]

3.6

文化从业者 cultural practitioners

从事专业、业余文化服务的个人。

示例:如文化经纪人、自由撰稿人、放映员、个体演员和文化特行人员等。

3.7

质量 quality

一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词,如:差、好或优秀来修饰。

注2:“固有的”(其反义是“赋予的”)是指本来就有的,尤其是那种永久的特性。

[GB/T 19000—2008,定义 3.1.1]

3.8

质量管理体系 quality management system

在质量(3.7)方面指挥和控制组织(3.3)的管理体系。

[GB/T 19000—2008,定义 3.2.3]

3.9

质量方针 quality policy

由组织(3.3)最高管理者正式发布的关于质量(3.7)方面的全部意图和方向。

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。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.2.4]

3.10

质量管理 quality management

在质量(3.7)方面指挥和控制组织(3.3)的协调的活动。

注：在质量方面的指挥和控制活动，通常包括制定质量方针(3.9)和质量目标以及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.2.8]

3.11

质量计划 quality plan

为满足某个特定的项目、产品、过程或合同的要求，规定由谁及何时应用所规定的过程、程序和相关资源的文件。

注1：这些程序通常包括所涉及的那些质量管理过程和产品实现过程。

注2：通常，质量计划引用质量手册的部分内容或程序文件。

注3：质量计划通常是质量策划的结果之一。

[GB/T 19015—2008, 定义 3.8]

3.12

文化服务特性的测定 assessment of service characters

对文化服务行业独具特性的测定，通常可以通过试验、测试、观察、监控、顾客满意度或顾客满意指数、文件评审或审核方法进行。

注：改写自 GB/T 20000.1—2002, 定义 2.13。

3.13

评审 review

为确定主题事项达到规定目标的适宜性、充分性和有效性所进行的活动。

注：评审也可包括确定效率。

示例：管理评审、设计和开发评审、顾客要求评审和不合格评审。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.8.7]

3.14

审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

注1：内部审核有时称第一方审核，由组织(3.3)自己或以组织的名义进行，用于管理评审和其他内部目的，可作为组织自我合格声明的基础。在许多情况下，尤其在小型组织内，可以由与正在被审核的活动无责任关系的人员进行，以证实独立性。

注2：外部审核包括通常所说的“第二方审核”和“第三方审核”。第二方审核由组织的相关方，如顾客(3.4)或由其他人员以相关方的名义进行。第三方审核由外部独立的审核组织进行，如提供符合 GB/T 19001 或 GB/T 24001 要求认证的机构。

注3：当两个或两个以上的管理体系(3.8)被一起审核时，称为“多体系审核”。

注4：当两个或两个以上审核组织合作，共同审核同一个受审核方时，这种情况称为“联合审核”。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.9.1]

4 质量管理体系

4.1 总要求

文化服务组织应按本部分的要求建立质量管理体系，将其形成文件，加以实施和保持，并持续改进

其有效性。

文化服务组织应：

- a) 确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运作和监视；
- e) 监视、测量(适用时)和分析这些过程；
- f) 采取必要的措施，以实现所策划的结果和对这些过程的持续改进。

文化服务组织应按本部分的要求管理这些过程。

文化服务组织如果选择将影响服务质量的任何过程外包，应确保对这些过程的控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

质量管理体系文件应包括：

- a) 形成文件的质量方针和质量目标；
- b) 质量手册；
- c) 本部分所要求的形成文件的程序和记录；
- d) 组织确定的为确保其过程有效策划、运行和控制所需的文件，包括记录。

4.2.2 质量手册

组织应编制和保持质量手册，包括：

- a) 质量管理体系的范围，包括任何删减的细节和正当的理由；
- b) 为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用；
- c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

4.2.3 文件控制

质量管理体系所要求的文件应予以控制。应编制形成文件的程序，以规定以下方面所需的控制：

- a) 为使文件是充分与适宜的，文件发布前得到批准；
- b) 必要时对文件进行评审与更新，并再次批准；
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别；
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本；
- e) 确保文件保持清晰、易于识别；
- f) 确保组织所确定的质量管理体系策划和运行所需的外来文件得到识别，并控制其分发；
- g) 防止作废文件的非预期使用，如果出于某种目的而保留作废文件，对这些文件进行适当的标识。

组织应对服务活动，建立与其相适应的文件控制过程，确保在顾客要求的时限内提前安排文件的评审、发放和实施特定的服务内容和(或)合同、标准，并依据实施状况予以即时更改、修正。

在控制过程中应保存文件更改、修正、实施日期的记录。

4.2.4 记录控制

为提供符合要求及质量管理体系有效运行的证据而建立的记录，应得到控制。

组织应编制形成文件的程序,以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制。记录应保持清晰、易于识别和检索。

5 管理职责

5.1 管理承诺

最高管理者应通过以下活动,对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据:

- a) 向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性;
- b) 制定质量方针;
- c) 确保质量目标的制定;
- d) 进行管理评审;
- e) 确保资源的获得。

5.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应以增强顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并予以满足。同时应对传统道德习惯及法律法规予以特别关注,如宗教信仰、民族风俗习惯等。

5.3 质量方针

最高管理者应确保质量方针:

- a) 与文化服务组织的特性相适应;
- b) 包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺;
- c) 符合服务相关的国内外法律法规、民族禁忌、宗教信仰;
- d) 提供制定和评审质量目标的框架;
- e) 在文化服务组织内得到沟通和理解;
- f) 在持续适宜性方面得到评审。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

最高管理者建立可实现质量目标的基本要素至少包括:

- a) 顾客满意与职业标准和道德相一致;
- b) 明确规定适于顾客的服务质量;
- c) 采取预防措施和控制系统,避免顾客的不满意和服务不当对社会、环境造成的不利影响;
- d) 在创新、保护、传承、弘扬文化方面产生的服务绩效;
- e) 可持续评审服务过程的要求和成绩,改进服务质量;
- f) 针对所要求的服务业绩和提高的等级,优化质量成本;
- g) 自身的经济基础和增收节支。可见 GB/T 19024。

5.4.2 质量管理体系策划

最高管理者应确保:

- a) 对质量管理体系进行策划,以满足质量目标以及 4.1 的要求。
- b) 在对质量管理体系的变更进行策划和实施时,保持质量管理体系的完整性。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 最高管理者

最高管理者应确保组织内的职责、权限得到规定和沟通。最高管理者应对被赋予质量管理职责和权限的人员持续进行职业操守教育,使其具备对服务过程所有阶段和特定岗位的服务质量予以有效控制、评价和改进的能力。

5.5.2 管理者代表

最高管理者应在组织管理层中指定一名管理者代表,无论该成员在其他方面的职责如何,应使其具有以下方面的职责和权限:

- a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持;
- b) 向最高管理者报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求;
- c) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识;
- d) 对组织质量管理体系有关的外部联络事宜负责。

5.5.3 内部沟通

最高管理者应确保在组织内建立适当的沟通过程,并确保对质量管理体系的有效性进行沟通。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

最高管理者应按策划的时间间隔,评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。在动态服务过程的常态下和非常态下及时评审质量管理体系,确保其内容与时俱进:

- a) 对质量管理体系进行正式的、定期的、非定期的、独立的评审,并特别强调不断的改进;
- b) 应把观察和调查的结果形成文件,作为制定服务改进计划时所采取必要措施的依据。

注:动态服务过程此处是指直接面对文化消费者的服务,诸如:放映、表演、迪厅、卡拉 OK、博物馆、录转播现场等。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息:

- a) 审核结果;
- b) 顾客反馈;
- c) 过程的绩效和产品的符合性;
- d) 预防措施和纠正措施的状况;
- e) 以往管理评审的跟踪措施;
- f) 可能影响质量管理体系的变更;
- g) 改进的建议。

注:输入包括实施过程中实际发生的和潜在发生的问题及其对服务质量(包括卫生、安全、应急预案等)和环境的影响分析,并对下述信息源予以特别关注:

- a) 服务绩效分析结果,包括达到当前服务要求和顾客满意程度;
- b) 质量体系的实施是否符合所规定的服务质量方针和质量目标的内部审核结果;
- c) 由于国家法律、法规、规章、技术创新、质量创新、市场战略、社会、环境等各种情况及不可预见因素,可能带来的变化。

5.6.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施：

- a) 质量管理体系有效性及其过程有效性的改进；
- b) 与顾客要求有关的产品的改进；
- c) 资源需求。

注：输出亦包括服务特性、特色与国家法律法规及宗教信仰、民族风俗习惯等现状适应性的符合或不符合和予以改进的措施与决定。

6 资源管理

6.1 资源提供

组织应确定并提供以下方面所需的资源：

- a) 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性；
- b) 通过满足顾客要求，增强顾客满意。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

基于适当的教育、培训、技能和经验，从事影响服务要求符合性工作的人员应是能够胜任的。

注：在质量管理体系中承担任何任务的人员都可能直接或间接地影响服务要求符合性。

6.2.2 能力、培训和意识

文化服务组织应：

- a) 确定从事影响服务特性的人员所必要的能力和资格；
- b) 提供培训以满足这些需求；
- c) 明确从事服务工作的所有人员的意识和职业道德准则，树立服务理念，如文明礼貌、服务礼仪、行为规范等；
- d) 评价教育和培训的有效性；
- e) 保存教育、培训、技能和经验的适当记录。

6.3 基础设施

6.3.1 设施与设备

场所设施应满足以下要求：

- a) 依据国家法律、法规规定，确定支撑服务过程的基础设施并予以维护；
- b) 遵守文化服务行业有关规定，确定服务项目，配套服务设备并予以维护；
- c) 服务过程中的卫生、安全、环保所涉及的各种服务设施与器械、防范设施与器械应定期或随时维护或更换，确保其正常使用的价值；
- d) 为确保文体表演、娱乐游艺、影视摄制等高科技、大制作项目活动的无故障运营，相关组织应遵循 GB/T 19017 建立技术保障体系。

6.3.2 运行管理

组织应确保服务场所、基础设施、专用设备的卫生、服务环境等设备的安全运行，建场所设施对相

应主题服务过程有效性的、可进行评价与监控的方案和补救的办法。

注 1: 设施的选择、确定、运行、安全、控制等要素是文化服务质量管理体系 PDCA 循环的重要组成部分,予以特别关注。

注 2: 对服务项目活动进行研究论证,确保基础设施质量与项目活动运行的标的一致。

6.4 工作环境

组织应充分考虑自身服务的特性、特色,根据工作环境、人文环境和不同的质量要求,确定并管理为达到质量要求所需的清洁、卫生、安全的全过程,降低对从业人员、顾客造成的潜在的意外或不满。

注:文化工作环境涉及:a)网站、出版社、广播电台、音像公司、电子出版物复制厂等;b)网吧、画廊、图书城、影剧院、娱乐场所、室外博物馆等。

7 产品实现

7.1 产品实现的策划

对产品实现进行策划时,组织应确立以下要求:

- a) 识别并确定产品的质量目标和要求;
- b) 针对产品确定过程、文件和资源需求;
- c) 确定产品所要求的验证、确认、监视和测量准则;
- d) 建立证明过程及其结果符合要求所需的记录。

注:表述质量管理体系的过程如何应用于具体的产品、项目或合同的文件可称之为质量计划。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与产品有关的要求的确定

组织应确定:

- a) 顾客规定的要求,包括对交付及交付后活动的要求;
- b) 顾客虽然没有明示,但规定用途或已知的预期用途所必需的要求;
- c) 适用于服务的法律法规要求;
- d) 组织认为必要的任何附加要求。

注:交付后活动包括诸如保证条款规定的措施、合同义务(例如,维护服务)、附加服务(例如,回收或最终处置)等。

7.2.2 与产品有关的要求的评审

组织应评审与产品有关的要求。评审应在组织向顾客作出提供服务的承诺(如:提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改)之前进行,并确保:

- a) 产品要求已得到规定;
- b) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已得到解决;
- c) 组织有能力满足规定的要求。

评审结果及评审所引起的措施的记录应予保持(见 4.2.4)。

若顾客没有提供形成文件的要求,组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

若产品要求发生变更,组织应确保相关文件得到修改,并确保相关人员知道已变更的要求。

注 1:在某些情况中,如网上销售,对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的;作为替代方法,可对有关的产品信息,如服务目录、服务广告内容等进行评审。

注 2:产品要求包括(但并不限于)对音像制品、电子出版物、图书、报刊、广告、广播与电视节目、演出剧目、网络游戏等产(作)品的内容和质量指标,满足顾客要求的评审可包括组织内、组织外(行政管理部门、或潜在受众抽样)、开发前和正式进入市场前进行的评审。

7.2.3 顾客沟通

组织应在顾客与服务人员之间建立有效的相互协作关系,倾听顾客意见,并保持向顾客通报。诸如:

- a) 关于服务项目、服务范围、服务过程和服务及时性的明确描述;
- b) 费用的说明,解释服务、服务过程和费用三者之间的相互关系;
- c) 一旦产生问题,应向顾客耐心解释原因和以后解决它们的方法;
- d) 提供适当的、容易接受的、有效的沟通联络方法,并定期评审、改进;
- e) 确定所提供的服务与顾客的真正需求之间的关系。

7.3 设计和开发

7.3.1 设计和开发策划

设计和开发策划任何服务项目、活动,均应以符合国家法律法规及宗教信仰、民族风俗(习惯)为第一原则,同时满足顾客的需求,形成文案并保持更新记录。当顾客的需求有悖于第一原则时,组织应谢绝设计和开发。

7.3.2 设计和开发输入

在开发产品时,应确定与产品有关的输入:

- a) 功能和质量要求;
- b) 服务的质量标准;
- c) 环保、安全、卫生方面的要求;
- d) 国家法律法规和标准的要求;
- e) 其他信息与要求。

应对设计输入进行评审,以确保输入的适宜性、充分性。提出的要求应完整、清楚,输入的评审应形成记录。

7.3.3 设计和开发输出

设计开发的输出应符合以下要求:

- a) 满足设计开发输入的要求;
- b) 提出有关增添新设备要求及其他资源要求的信息;
- c) 有关安全和环境的要求以及服务的标准要求等;
- d) 服务提供规范,服务质量控制规范;
- e) 项目验收计划。

7.3.4 设计和开发评审

组织在每一项目、活动的设计和开发阶段,应依据所策划的安排(见 7.3.1),对设计开发结果作出正式的评审,并形成文件。

设立评审小组或评审委员会,组成人员因每个组织和(或)顾客群体的需要不同和(或)每一设计项目、活动的性质不同而异。

评审应确保设计和开发过程满足于相关的输入要求,并达到特定的服务质量目标。

7.3.5 设计和开发验证

为确保设计和开发输出满足输入的要求,应依据所策划的安排(见 7.3.1)对设计和开发进行验证。

验证结果及任何必要措施的记录应予保持(见 4.2.4)。

注：安排和进行验证项目、活动时，充分考虑各类文化组织约定俗成的行规情况。

7.3.6 设计和开发确认

为确保产品能够满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求，应依据所策划的安排(见 7.3.1)对设计和开发进行确认。只要可行，确认应在产品交付或实施之前完成。确认结果及任何必要措施的记录应予保持(见 4.2.4)。

服务项目、活动的预期和最终确认将取决于特定顾客、消费群体的接受与满意程度和(或)行政管理部门的意见。必要时，增加第三方访谈、满意度调查或类似的议评。

7.3.7 设计和开发更改的控制

应对设计和开发的更改进行适当的评审、验证和确认，并在实施前得到批准。设计和开发更改的评审应包括评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响。

服务项目、活动的设计和开发更改时应有记录，包括：

- a) 对更改的必要性进行识别、验证和提出，对服务过程中受到影响的部分提出重新设计；
- b) 对更改效果进行评价，以保证产生预期结果，且不降低服务质量等级；
- c) 当设计更改会影响服务的特性和功能时，应听取顾客的反馈意见。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

组织用于项目、活动而采购的所有产品、材料和(或)服务应符合适用的法律法规要求和质量标准。

组织应鼓励未建立质量管理体系的供方落实坚持诚信和确保质量的实际工作方案。

组织从顾客指定的供方采购，不能免除组织确保采购的产品质量的责任。

7.4.2 采购信息

采购信息应表述拟采购的产品，适当时包括：

- a) 产品、程序、过程和设备的批准要求；
- b) 人员资格的要求；
- c) 质量管理体系的要求。

在与供方沟通前，组织应确保规定的采购要求是充分与适宜的。

7.4.3 采购产品的验证

组织应对所采购产品的验证所必要的活动加以识别，并予以实施。

当组织或其顾客提出在供方的现场实施验证时，组织应在采购信息中对要开展验证的安排和产品放行的方法作出规定。

组织在与供方合同中应对解决质量争端作出规定，包括必要而有效的质量验证方法。

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供的控制

组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 获得表述产品特性的信息；
- b) 必要时，获得作业指导书；

- c) 使用适宜的设备；
- d) 获得和使用监视和测量设备；
- e) 实施监视和测量；
- f) 实施产品放行、交付和交付后活动。

7.5.2 生产和服务提供过程的确认

当服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证,使问题在服务交付后才显现时,组织应对任何这样的过程实施确认。

确认应证实这些过程实现所策划的结果的能力。

组织应对这些过程作出安排,适用时包括:

- a) 为过程的评审和批准所规定的准则；
- b) 设备的认可和人员资格的鉴定；
- c) 特定的方法和程序的使用；
- d) 记录的要求(见 4.2.4)；
- e) 对服务过程中的突发事件制定完善的应急预案和防范措施；
- f) 再确认。

7.5.3 标识和可追溯性

必要时应适时地对服务过程组成部分的各个环节、适用产品或服务的来源进行标识和记录,包括对服务全过程验证和有关服务人员的责任,确保一旦发生服务缺陷、顾客的投诉和索赔以及服务改进时的可追溯性运营。

注:尤其在大型文艺表演服务、文化休闲娱乐服务、广告会展、旅游文化服务活动中给予重点关注。

7.5.4 顾客财产

组织应妥善保管在组织控制下或组织使用的顾客财产。组织应对供其使用或纳入产品的顾客财产进行标识、验证、保护和维护。当顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时应予以记录,并向顾客报告。

7.5.5 产品防护

应使用统一的贮存和库存管理系统,以优化贮存和库存周转期,确保物品周转。对于具有保质期限的应坚持“先进先出”原则,严格控制过期产品进入使用、消费、流通领域。

应按策划的适宜的时间间隔检查贮存和库存物品状况、贮存和库房与设施质量状况,以便及时发现、杜绝变质、丢失等情况。

注:诸如图书馆的书库、电影馆的片库、博物馆的档案(藏品)库等。

7.6 监视和测量设备的控制

组织应识别需实施的测量以及为确保产品符合规定要求所必需的测量和监控装置。

测量和监控装置的使用和控制应确保测量能力与测量要求相一致。

应制定控制程序以监控和保持用于服务测量的系统。这种控制包括人员技能、测量程序和用于测量和试验的任何分析模型或软件。

注:对文化服务过程的监视、测量,组织可根据与其相应的专业标准,采用国际或国内先进的设备、手段进行。

8 测量、分析和改进

8.1 总则

组织应策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程：

- a) 证实产品要求的符合性；
- b) 确保质量管理体系的符合性；
- c) 持续改进质量管理体系的有效性。

这应包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。

注：关于统计技术，可见 GB/Z 19027—2005。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

作为对质量管理体系绩效的一种测量，组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息，并确定获取和利用这种信息的方法。

顾客满意评价数据的收集和分析宜通过有目的、有计划、规范性的方式进行。

大、中型文化组织宜通过顾客满意社会调查(委托第三方或自行调查)，给予评价；小型文化组织宜通过顾客表扬和(或)投诉的情况，给予评价。

8.2.2 内部审核

应实施内部质量管理体系审核程序，包括报告结果和保持记录的要求。

应按规定的时间间隔及审核方案的安排进行内部审核。

进行审核的人员应具备相应的能力，并不应审核他们自己的工作。

8.2.3 过程的监视和测量

组织应采用适宜的方法对质量管理体系过程进行监视，并在适用时进行测量。这些方法应证实过程实现所策划的结果的能力。当未能达到所策划的结果时，应采取适当的纠正和纠正措施。

注1：当确定适宜的方法时，建议组织根据每个过程对产品要求的符合性和质量管理体系有效性的影响，考虑监视和测量的类型与程度。

注2：特别关注质量管理体系过程的监视和测量，对过程中各质量节点状况予以连续记录与分析，对管理缺陷、质量管理体系缺陷、服务缺陷等予以即时、及时的控制，确保顾客满意。

8.2.4 产品的监视和测量

组织应对服务的特性进行监视和测量，以验证服务要求已得到满足。这种监视和测量应依据所策划的安排(见 7.1)在服务实现过程的适当阶段进行。应保持符合接收准则的证据。

记录应指明有权批准交付服务给顾客的人员(见 4.2.4)。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排(见 7.1)已圆满完成之前，不应向顾客交付服务。

注1：当选择服务特性以监视是否与规定的内部和外部要求相符合时，提出并得到：

- a) 测量的类型；
- b) 适当的测量方法，包括测量的适当时期(阶段)；
- c) 要求的能力和技术。

注2：涉及著作权法、版权的内容(如图书出版、音像制作、音像制品复制)确保其符合法律法规规定(诸如标识的真实性)时才能放行和交付。

8.3 不合格品控制

一旦发生不合格产品情况,应及时采取措施,消除、减轻顾客不满意状况。改进防范不合格服务措施,防止再次重复发生。

注:不合格品包括(但不限于),诸如:一次性不可重复、重组的表演服务过程出现乱场、人身事故等不可逆的情况。

8.4 数据分析

组织应确定、收集和分析适当的数据,以证实质量管理体系的适宜性和有效性,并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。这应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。

数据分析应提供有关以下方面的信息:

- a) 顾客满意;
- b) 与产品要求的符合性;
- c) 过程和产品的特性及趋势,包括采取预防措施的机会;
- d) 供方。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

文化服务组织应利用质量方针、质量目标、内外部审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审,持续改进质量管理体系的有效性。

注1:对持续改进服务质量的效果和效率制定计划,至少包括:

- a) 优先解决那些对服务质量产生最不利影响的因素;
- b) 由于不当的质量体系控制而导致与规定的服务质量不符的错误;
- c) 在保持和改进所提供的服务质量的同时,降低成本、增加效益的可能性。

8.5.2 纠正措施

组织应有一个明确的过程用于解决服务质量问题,使产生非规范化服务的根本原因得到识别并消除。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:

- a) 评审不合格(包括顾客抱怨);
- b) 确定不合格的原因;
- c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求;
- d) 确定和实施所需的措施;
- e) 记录所采取措施的结果;
- f) 评审所采取的纠正措施的有效性。

8.5.3 预防措施

组织应确定措施,以消除潜在不合格的原因,防止不合格的发生。预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:

- a) 确定潜在不合格及其原因;

- b) 评价防止不合格发生的措施的需求；
- c) 确定并实施所需的措施；
- d) 记录所采取措施的结果；
- e) 评审所采取的预防措施的有效性。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则
 - [2] GB/T 20000.1—2002 标准化工作指南 第1部分:标准化和相关活动的通用词汇
 - [3] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
 - [4] GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南
 - [5] GB/T 19011—2003 质量和(或)环境管理体系审核指南
 - [6] GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
 - [7] GB/T 19015—2008 质量管理体系 质量计划指南
 - [8] GB/T 19023—2003 质量管理体系文件指南
 - [9] GB/T 19025—2001 质量管理 培训指南
 - [10] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [11] GB/T 24001—2004 环境管理体系要求及使用指南
 - [12] GB/T 24004—2004 环境管理体系原则、体系和支持技术通用指南
 - [13] GB/T 16868—1997 商品经营质量管理规范
 - [14] GB/T 16153—1996 饭馆(餐厅)卫生标准
 - [15] GB/Z 19027—2005 GB/T 19001—2000 的统计技术指南
-