



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 服务和服务提供的特性	3
4.2 服务和服务提供特性的控制	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 与顾客的联系	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) 质量体系的要素对照表	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)质量管理和质量体系要素 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。