

**尼莫宝贝（北京）国际**

**管理咨询有限公司**

**质量手册**

**（依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准编制)**

**编 号：NS-QM-2019**

**版 本 号：A/0**

**编 制：人事部**

**审 核：**

**批 准：翟 峰**

**2019-03-01发布 2019-03-01实施**

**尼莫宝贝（北京）国际管理咨询有限公司 发布**

**目 录**

[0.1 修改状态 - 2 -](#_Toc22902894)

[0.2 质量手册颁布令 - 3 -](#_Toc22902895)

[0.3 公司简介 - 4 -](#_Toc22902896)

[0.4 覆盖范围 - 5 -](#_Toc22902897)

[1 手册说明 - 6 -](#_Toc22902898)

[2 方针和目标 - 7 -](#_Toc22902899)

[3 组织机构和职责 - 7 -](#_Toc22902900)

[4 组织环境 - 10 -](#_Toc22902901)

[5 领导作用 - 11 -](#_Toc22902902)

[6 策划 - 13 -](#_Toc22902903)

[7 支持 - 14 -](#_Toc22902904)

[8 运行 - 18 -](#_Toc22902905)

[9 绩效评价 - 23 -](#_Toc22902906)

[10 改进 - 25 -](#_Toc22902907)

[附录A 职能分配 - 27 -](#_Toc22902908)

[附录B 管理者代表任命书 - 29 -](#_Toc22902909)

[附录C 服务流程 - 30 -](#_Toc22902910)

# 0.1 修改状态

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修改条款 | 修 改 理 由 | 修 改 人 | 审 核 | 批 准 | 批准日期 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# 0.2 质量手册颁布令

**颁 布 令**

本公司依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系 要求》标准的要求，结合公司的实际情况，建立质量管理体系，组织编写了《质量手册》。经审定，符合国家、地方及行业的有关法律法规和本公司的实际情况，现予以发布。

本《质量手册》包含了公司质量管理体系的范围，明确了公司的质量方针和质量目标，阐述了质量管理体系的结构、过程和基本要求，是公司质量管理体系的法规性文件，是指导公司建立并实施质量管理体系的纲领和行动准则，公司全体员工必须遵照执行。

本手册自2019年3月1日起发布实施。

 总经理：翟峰

2019年3月1日

# 0.3 公司简介

**公 司 简 介**

尼莫宝贝（北京）国际管理咨询有限公司（简称“尼莫宝贝”）是一家依据中国法律合法成立并有效续存的有限责任公司，成立于2016年，位于北京市朝阳区，专为中国亲子家庭打造的知名早教品牌，专注于亲子游泳俱乐部运营管理与建投。自品牌创立以来，尼莫宝贝对品质的一贯追求决定了公司的成就和声誉。我们以完美的水育环境为基础，以亲子游泳运动为载体，专业教练的教学指导，叠加高附加值服务内容，旨在打造全国高端亲子游泳品牌。

公司愿景：因爱而生，做更有爱的家庭生活亲子俱乐部！

# 0.4 覆盖范围

本体系覆盖的产品/活动范围为：

GB/T19001-2016：亲子游泳服务；

覆盖的场所为：北京市朝阳区广顺南大街19号院会所1层会所1号01

# 1 手册说明

**1.1 目的和范围**

1.1.1 总则

本质量手册依据GB/T19001-2016标准的要求结合公司实际情况编制而成。

1.1.2 目的

通过质量管理体系的有效应用，包括体系改进的过程以及保证符合顾客和适用的法律法规要求来增强客户满意。包括预期提供给顾客的或顾客所要求的产品和服务。

1.1.3 范围

本质量手册适用于公司内部质量管理，同时也适用于向外部组织（第二方或第三方）提供信任和质量体系审核。

**1.2 引用标准**

GB/T19000—2016《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001—2016《质量管理体系 要求》

当以上标准修订或改版时，公司应及时按最新版本的标准修订体系。

**1.3 术语和定义**

本手册除采用GB/T19001—2016《质量管理体系 要求》中定义的术语外，为了方便应用和沟通，特做出如下术语解释：

1. 质量管理体系，简称：QMS或Q；
2. 尼莫宝贝（北京）国际管理咨询有限公司，简称：公司；
3. 亲子游泳服务，简称：服务。

**1.4 手册的管理**

1.4.1 概述

1.4.1.1《质量手册》是企业纲领性文件、是工作的基本规章。因而《质量手册》具有指令性性质、经总经理批准后发布实施。

1.4.1.2《质量手册》是职能分配的依据、是各项活动遵循的准则，是各项管理制度和工作程序的纲领；因而具有相对稳定性，其发放、修改、变更和审批均应进行严格管理。

1.4.2《质量手册》的分发、保管和回收

1.4.2.1《质量手册》由人事部归口管理，统一编号发放，持有者应妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂抹。

1.4.2.2《质量手册》修订或改版后由人事部负责发放修改页或版本、回收作废页或版本。

1.4.2.3《质量手册》分“受控”和“非受控”两个版本，受控版本发至总经理、管理者代表、部门主要负责人及内审员和第三方认证机构。非受控版本发至上级有关部门，或用于展示及为了投标提供给顾客。

1.4.3 《质量手册》实施中的几个问题：

1.4.3.1《质量手册》的解释权归人事部，仲裁权归总经理；

1.4.3.2《质量手册》的宣贯由人事部组织实施；

1.4.3.3《质量手册》是企业管理工作的法规和准则，通过《质量手册》理顺各部门之间的关系，分清质量责任，加强协调使企业工作实现标准化，规范化、科学化、制度化，促使各项活动更有效地开展，同时向外界证实企业的保证能力；

1.4.3.4相关人员应充分了解自己在体系中的职责，并按规定的程序或方法进行有关的活动。

1.4.4 《质量手册》的修改、审批按《文件控制程序》执行。

# 2 方针和目标

**2.1质量方针**

**全员参与 持续改进 完善服务 客户满意**

**2.2质量目标**

顾客满意率≥96%

重大顾客投诉≤2起

# 3 组织机构和职责

**3.1组织机构**



**3.2职责描述**

3.2.1总经理

1. 全面领导公司的日常工作，向公司传达满足顾客、社会和法律、法规要求的重要性；
2. 制定质量方针和质量目标，确保其与公司的战略方向和公司内、外环境相一致，定期评审目标和绩效，确保实现预期输出和结果；
3. 负责建立、建全、确定公司的组织机构，决定各职能部门负责人的职责及任免,并支持所有管理者履行其相关领域的职责；
4. 确保质量管理体系运行所必要的资源；
5. 批准发布质量手册、质量方针和质量目标，对质量管理体系的有效性承担责任；
6. 建立有效沟通渠道，确保全体员工认识到有效的质量管理体系和符合质量管理体系要求的重要性；
7. 促使、指导和支持员工努力提高管理体系有效性和效率，增强体系持续改进和创新；
8. 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程；
9. 承诺公司经营活动中使用过程方法和基于风险的思维的应用；
10. 主持管理评审，确保质量管理体系有效运行和持续改进，并与公司的战略方向保持一致；
11. 确定和应对以增强顾客满意能力的风险和机会，保持以客户满意为关注焦点；
12. 确定与质量管理体系有关的相关方的需求和期望对组织的影响或潜在影响。

3.2.2管理者代表

1. 负责质量管理体系的建立、实施、保持和持续改进，以确保本公司的质量管理体系符合GB/T19001-2016标准的要求；
2. 定期向总经理报告质量管理体系的运行情况，包括改进的需要；
3. 负责质量手册、质量方针、质量目标和程序文件的审核；
4. 确保提高公司全体员工满足顾客要求的意识和服务质量意识；
5. 承诺促进过程方法和基于风险的思维的应用；
6. 确保质量管理体系各过程获得其预期输出；
7. 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性和符合性；
8. 负责质量管理体系有关事宜的外部联络和交流；
9. 确定与质量管理体系有关的相关方的需求和期望对组织的影响或潜在影响。

3.2.3人事部

1. 负责质量管理体系的运行控制；
2. 负责质量管理体系文件及记录的管理工作；
3. 负责公司人力资源的管理，制定各种人力资源发展规划，确定公司各级人员的岗位职责和能力要求；
4. 负责公司人力资源的招聘、考核、培训工作，制定具有竞争性的薪酬福利制度及绩效考核；
5. 建立人力资源有效流程和管理制度；建立员工交流机制；
6. 负责员工培训和开发，确定各类人员培训需求、制定培训计划并实施；
7. 负责行政事务、后勤事务；
8. 负责组织纠正措施的实施，并跟踪验证；
9. 参与顾客要求的评审、供方评价；
10. 负责定期组织内部审核工作；
11. 定期向总经理报告质量管理体系的运行情况，包括改进的需要；
12. 负责组织管理评审，组织好管理评审输入的各类资料；
13. 负责数据分析、统计技术应用工作；
14. 负责质量管理体系有关事宜的外部联络和交流。

3.2.4市场部

1. 建立完善市场部工作流程及制度规范；
2. 组织研究、拟定公司市场开发方面的发展规划；
3. 负责现有商业关系的维护，新领域商业关系的拓展；
4. 组织收集市场销售信息、新同类产品信息，用户反馈信息等；
5. 负责公司中长期市场战略的制定和年度市场计划及营销费用预算；
6. 强化产品市场竞争力，建立完整的传播策划系统，策划系统的市场传播方案；
7. 建立和整合产品管理策划系统，确定产品的目标市场，市场定位，产品概念，市场推广方案，产品宣传策略等。

3.2.2财务部

1. 负责采购过程管理，成本控制；
2. 负责供方的选择与评价；
3. 负责采购物资的出入库管理。

3.2.3运营部

1. 负责接待来访客户或来电咨询客户，为客户介绍课程，为其制定合理的课程规划；
2. 负责与客户签订服务协议，定期对客户进行回访；
3. 负责接受客户投诉，并负责处理客户投诉；
4. 负责组织教练员制定合理的教学计划，并定期对教学内容进行更新、优化；
5. 负责对教练员教学过程的监督检查，确保教学任务保质保量的完成；
6. 负责设备的运行、维护，确保设备正常运行；
7. 负责服务环境保洁与管控，确保服务环境符合要求。

3.2.4内审员

1. 协助人事部编制质量管理体系内部审核检查表；
2. 按内审计划完成质量管理体系内审工作；
3. 将观察和审核结果形成内审报告，并开具不符合项报告传递到受审核部门；
4. 验证受审核部门的质量管理体系纠正措施；
5. 按规定提交内审资料。

# 4 组织环境

**4.1理解组织及其环境**

公司各部门应确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。

4.1.1内部因素考虑公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素；

4.1.2外部因素考虑国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素等；

本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。

**4.2理解相关方的需求和期望**

公司应确定：

* 1. 与质量管理体系有关的相关方；
	2. 这些相关方的要求；
	3. 这些要求中有哪些将成为合规性义务。

相关方包括：顾客、股东、银行、供应商、法律法规、政府监管部门、周边邻居、社会团体等等。

公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

各职能部门将上述重要或相对重要的要求、需求和期望，作为管理体系策划和管理评审的一项重要输入。

理解相关方的需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的质量方针和质量目标，做到目的明确。满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。

**4.3确定质量管理体系的范围**

公司明确管理体系的边界和适用性，以确定其范围。在确定范围时，应考虑：

* 1. 各种内部和外部因素，见4.1；
	2. 相关方的要求和合规性义务，见4.2；
	3. 产品和服务；
	4. 部门、职能和物理边界；
	5. 实施控制和施加影响的权限和能力。

管理体系覆盖所有条款，无不适用条款

**4.4 质量管理体系及过程**

4.4.1 公司根据GB/T19001-2016标准要求建立、实施、保持和持续改进形成文件信息的质量管理体系，包括所需过程及其相互作用，为此应做到下列要求：

* 1. 本公司包括组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和持续改进等过程及应用，确定这些过程所需的输入和期望的输出；
	2. 确定这些过程的顺序和相互作用；
	3. 确定和应用所需的准则、方法（包括监视、测量和相关的绩效指标），以确保这些过程的运行和有效控制；
	4. 确定并确保获得这些过程所需的资源；
	5. 规定与这些过程相关的责任和权限；
	6. 按照6.1的要求确定的风险和机遇；
	7. 评价上述过程，实施所需的变更，确保实现这些过程的预期结果；
	8. 改进过程和质量管理体系。

4.4.2 公司按标准要求对上述过程进行管理。

职能分配见附录，过程之间相互作用具体详见本手册5-10章节。

# 5 领导作用

**5.1领导作用和承诺**

5.1.1总则

总经理通过下列活动对其建立、实施、保持和持续改进质量管理体系的领导作用和承诺提供证据：

* 1. 对质量管理体系的有效性承担责任；
	2. 确保制定质量方针和质量目标，并颁布实施；
	3. 确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；
	4. 促进使用过程方法和基于风险的思维；
	5. 建立合理的公司组织结构，确保获得管理体系所需的资源；
	6. 建立有效的沟通渠道，传达有效质量管理体系和符合质量管理体系要求的重要性进行沟通，吸纳、指导和支持员工参与对公司质量管理体系的有效性做出贡献；增强体系持续改进和创新；
	7. 确保实现质量管理体系的预期结果；
	8. 推动改进；
	9. 支持公司其他管理者履行其相关领域的职责。

5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过：

* 1. 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
	2. 确定和应对能够影响服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
	3. 始终致力于增强顾客满意。

**5.2方针**

5.2.1制定质量方针

总经理应制定、实施和保持质量方针，方针应：

* 1. 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
	2. 为制定目标提供框架；
	3. 包括满足适用要求的承诺；
	4. 包括持续改进质量管理体系和体系绩效的承诺。

质量方针内容见本手册第2章。

5.2.2 沟通质量方针

方针应：

* 1. 作为形成文件的信息，可获得并保持；
	2. 确保质量方针在组织内得到沟通、理解和应用；
	3. 当相关方需要公司提供质量方针时，可向相关方提供。

**5.3 组织的岗位、职责和权限**

为了有效的实施管理，总经理规定了各岗位的职责、权限（3.1组织机构）和职能分配（职能分配表见附录A），并对员工进行有效的传达使其得到沟通和理解，以：

* 1. 确保质量管理体系符合标准的要求；
	2. 确保各过程获得其预期输出；
	3. 报告质量管理体系的绩效及其改进机会（见10.1），特别向总经理报告；
	4. 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点；
	5. 确保在策划和实施管理体系变更时，保持其完整性。

# 6 策划

**6.1应对风险和机遇的措施**

6.1.1 策划质量管理体系时，应考虑 4.1的因素和 4.2的要求，确定需要应对的风险和机遇，以便：

* 1. 确保质量管理体系能够实现其预期结果；
	2. 增强有利影响；
	3. 避免和减少不利影响；
	4. 实现改进。

6.1.2 公司应策划：

* 1. 应对这些风险和机遇的措施；
	2. 如何：
1. 在质量管理体系过程中整合并实施这些措施（见4.4）；
2. 评价这些措施的有效性。

此外，应对风险和机遇的措施，应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。当策划这些措施时，组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

6.1.3 对主要风险和机遇按《风险和机遇控制程序》进行控制。

**6.2 质量目标及其实现的策划**

6.2.1由总经理根据公司质量方针，组织制定公司的质量目标（见本手册第2章）。

由人事部将公司的质量目标分解到各职能部门，确保各部门建立本部门的质量目标并形成文件。当内部或外部因素、风险和机遇、适用的法律法规发生变化，或公司有了新的改进时，质量目标应及时进行必要的修订并形成文件，报总经理批准。

目标应：

* 1. 与质量方针保持一致；
	2. 可测量；
	3. 适用于公司的特点、可选择的技术方案、财力、运行活动和经营要求，适用于相关的法律法规及其他要求；
	4. 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；
	5. 对目标达成情况进行监控。
	6. 公司内部得到充分沟通；
	7. 得到适时更新。

6.2.2质量目标的实施

1. 各部门要认真组织本部门质量目标的实施，并每月进行检查，并将其完成情况报人事部；
2. 人事部分别负责对质量目标的完成情况进行监督检查，并汇总检查结果，报送总经理，进行考核。

**6.3 变更的策划**

当管理体系需要进行变更时，这些变更应得到公司的策划并系统地实施；应考虑：

* 1. 变更目的及其潜在后果；
	2. 质量管理体系的完整性；
	3. 资源的可获得性；
	4. 责任和权限的分配与再分配。

# 7 支持

**7.1资源**

7.1.1总则

各阶层管理人员对质量管理体系中所需的资源（包括人力资源、基础设施、过程运行环境、监视测量资源）应进行识别、明确要求，经总经理同意后提供以建立、实施、保持和持续改进管理体系的有效性，增强顾客满意。

公司应考虑：

* 1. 现有内部资源的能力和约束；
	2. 需要从外部供方获取的资源。

7.1.2 人员

公司建立并实施《人力资源控制程序》进行人员招聘、调配和培训工作，以确保这些人员能胜任其所担任的工作；以有效实施质量管理体系并运行和控制其过程。

7.1.3基础设施

人事部负责对实现服务符合性所需的工作场所、消防安全设施、信息系统、通讯技术等过程运行所需的基础设施进行识别，并按有关规定予以提供和维护，从而获得合格的产品和服务。

7.1.4过程运行环境

公司各部门应确定、提供并维护为实现服务符合性所需的过程运行环境，可能是人文因素和物理因素的组合，例如：

* 1. 社会因素（如不歧视、和谐稳定、不对抗）；
	2. 心理因素（如降低压力、倦怠预防、情感保护）；
	3. 物理因素（包括卫生、安全条件，工作条件如温度、热度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音、空气质量等）。

7.1.5监视和测量资源

7.1.5.1 总则

当利用监视或测量活动来验证服务及法规符合要求时，公司应确定并提供确保结果有效和可靠所需的资源。

组织应确保所提供的资源：

a) 适合特定类型的监视和测量活动；

b) 得到适当的维护，以确保持续适合其用途。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或公司认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行检定或校准，或两者都进行。当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定依据的文件化信息；

b) 具有标识，以确定其校准状态；

c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现测量设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时，采取适当的纠正措施。

公司业务目前无质量监视测量硬件及软件。公司亲子游泳服务质量的监视测量为客户反馈信息、顾客投诉电话及客户满意度调查，应确保客户沟通渠道相关资源的使用状态正常，电话及通信设备维护由人事部负责，客户反馈及投诉、满意度调查由运营部负责。

7.1.6 知识

公司应确定运行过程所需的知识，以获得合格产品和服务。

这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。

组织知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

* 1. 内部资源（如：知识产权，从经历获得的知识，从失败和成功项目中获得的经验教训，得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；
	2. 外部资源（如：标准，学术交流，专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。

各部门可将获取的经验教训、应对措施、处置方法、分析结论、管理理念、外部培训、交流等知识，通过邮件或形成报告等方式进行分享，为组织的持续改进提供支持和各类信息资源，确保体系运行有效。

**7.2 能力**

公司建立、保持并实施《人力资源控制程序》，以：

* 1. 确定公司内人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；
	2. 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员具备所需能力；
	3. 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；
	4. 保留适当的形成文件的信息作为人员能力的证据。

**7.3意识**

7.3.1公司通过员工入职培训，质量意识教育，业务知识和专业技能培训，特殊工作资格培训，让员工知晓：

* 1. 质量方针；
	2. 质量目标；
	3. 他们对质量管理体系有效性的贡献，及改进绩效的贡献；
	4. 违反质量管理体系要求可能造成的不良后果。

7.3.2人事部负责培训的监督和实施，建立员工档案，保存教育、培训、技能和经验的记录。

**7.4沟通**

为了增进各职能部门和层次之间的相互理解，确保质量管理体系的有效性和过程效率的提高，建立并保持内部和外部信息交流。确保所交流的信息与质量管理体系形成的信息一致且真实可靠。

7.4.1 信息交流

7.4.1.1 沟通的内容为质量管理体系过程及其有效性相关的信息，如：过程业绩和产品符合性、内审结果、管理评审结果、相关方的需求和期望、顾客反馈的信息、风险评价和风险控制、风险与机遇的影响、质量目标达成状况纠正措施实施情况等。

7.4.1.2 交流沟通对象包括与工作接口关系外部相关方之间、不同职能部门之间、不同层次岗位之间等。

7.4.1.3沟通方式包括工作例会，质量分析会，临时协调会，沟通信息，协调工作、邮件、文件资料传递、标识标志、电话、通知等。

7.4.2内部沟通

* 1. 在公司各职能和层次间就质量管理体系的相关信息进行沟通，包括质量管理体系的变更和改进。
	2. 确保交流信息过程能够促使员工对持续改进做出贡献。

7.4.2 外部沟通

公司应建立信息交流过程的规定，就质量管理体系相关信息进行交流。

外部信息主要包括：

* 1. 来自政府机构、咨询机构和上级部门的信息；
	2. 来自质量管理体系法律、法规变更的信息；
	3. 来自相关方的信息；
	4. 公司质量方针和绩效的对外宣传。

7.4.4凡是与重要质量、风险和机遇影响有关的内部和外部信息，其处置结果和反馈信息应报告总经理，并形成记录。

**7.5形成文件的信息**

7.5.1 总则

7.5.1.1 人事部按GB/T19001-2016标准要求及为确保过程的有效策划、运行和控制需要，建立相应的质量管理体系文件。

7.5.1.2 公司的质量管理体系文件分为管理性文件和外来文件二类。

* 1. 管理性文件包括：质量手册（含质量方针和质量目标）、程序文件、管理文件和记录；
	2. 外来文件包括：法律法规，国家标准、行业标准及来自顾客或供方的产品图样、包装要求等。

7.5.1.3 质量管理体系文件的多少与详略程度应考虑本公司的规模和活动的类型、过程的复杂程度、合规性义务的需要及其相互作用以及人员的能力。

7.5.2创建与更新

在创建和更新管理体系文件时，应确保适当的：

* 1. 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号、版本等）；
	2. 文件的格式（例如：语言、软件版本、图示）和媒介（例如：纸质、电子格式）；
	3. 评审和批准，确保其内容的适宜性、充分性和有效性。

7.5.3 文件化信息的控制

7.5.3.1 按《文件控制程序》、《记录控制程序》对体系文件进行控制，确保其持续适宜和有效。

7.5.3.2对所用文件应予以妥善保护，防止失密、不当使用或不完整。

7.5.3.3 外来文件由人事部识别相关的法律法规及其他要求，并进行归档登记和发放控制。

7.5.3.4 文件的制定、修改均需得到审批。

7.5.3.5 公司应确保在使用场所得到有效版本的适用文件。

7.5.3.6受控文件应保持清晰，便于识别和检索；外来文件得到识别和控制。

7.5.3.7需要保留的失效或作废文件均应适当标识，以防止非预期的使用或更改。

7.5.4 质量手册

质量手册应确保：

* 1. 质量管理体系的范围包括任何删减细节和正当理由；
	2. 描述体系各要素及其相互作用；
	3. 体系程序或其他引用文件。

7.5.5 记录的控制

7.5.5.1 质量管理体系的各项记录应得到控制，各职能部门按《记录控制程序》的要求进行标识、贮存、检索、保存和处置，记录应保持清晰，易于识别和检索。

7.5.5.2 记录应字迹清晰、真实、完整、签字齐全，并在规定的保存期限内进行保存，以作为符合质量管理体系要求和有效运行的证据。

7.5.5.3 所有记录应予以标识，其贮存与保管方式应便于存取和检索，并提供适宜的环境条件防止损坏变质和丢失。

# 8 运行

**8.1运行策划和控制**

8.1.1公司对服务实现过程进行识别和策划；策划的形式可以是会议、邮件或文件等，应明确过程的输入、活动和输出要求及相应的职责、权限和资源配置，必要时应明确：

* 1. 服务的质量目标和要求；
	2. 针对服务确定过程、文件、资源和设施的需求；
	3. 确定服务过程所需的监视、测量活动以及服务准则；
	4. 确定和准备对过程及所形成服务的符合性提供证据所必须的记录。
	5. 各责任部门识别与服务符合要求有关的风险，评审风险可能产生的后果，采取处理措施消除不利影响。

8.1.2服务实现各阶段的划分和主要工作内容、各阶段的职责分配、所需资源等内容。

8.1.3外包过程也是公司运行的一部分，也要对其进行策划和控制，公司对外包过程按手册第8.4章的要求进行控制，使其满足顾客要求和法律法规要求。

**8.2产品和服务的要求**

8.2.1 顾客沟通

相关部门与顾客进行沟通，沟通的内容应包括：

* 1. 提供有关服务的信息；
	2. 处理问询、合同或订单，包括变更；
	3. 获取有关服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
	4. 处置和控制顾客财产；
	5. 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.2与产品和服务有关的要求的确定

应明确公司提供服务的各项要求，包括：

* 1. 适用于服务有关的法律和法规要求，
	2. 公司认为必要的任何附加要求；
	3. 公司确定提供的服务能够满足公司声称的要求。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 因公司提供服务的特点，无法对每一个订单进行评审，所有对与客户签订的服务合同或协议的模板内容进行评审。当服务合同或协议的模板内容变更时，应重新进行评审。

8.2.3.2 评审应确保

* 1. 顾客规定的要求；
	2. 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途的要求；
	3. 公司规定的要求；
	4. 适用于服务的法律法规要求；
	5. 与先前表述存在差异的合同或订单要求得到解决。

8.2.3.3 评审结果及评审所引起措施的记录并保存。

8.2.3.4若与以前规定不一致的合同或订单要求，相关部门负责做好评审，确保有关事项已得到解决。

8.2. 4 产品和服务要求的更改

当服务合同或协议的模板内容变更时，应重新进行评审。

**8.3 产品和服务的设计和开发**

8.3.1 总则

公司应建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续服务的提供。服务的设计开发由运营部负责。

8.3.2 设计和开发策划

在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，应考虑：

1. 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
2. 所需的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
3. 设计和开发过程涉及的职责和权限；
4. 服务的设计和开发所需的内部和外部资源；
5. 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
6. 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；
7. 后续服务提供的要求；
8. 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程得控制水平；
9. 证实已满足设计和开发要求所需的文件化信息。

8.3.3 设计和开发的输入

运营部应针对具体不同年龄段的顾客需求，确定新服务项目的基本要求，应考虑：

1. 服务目的、服务要求、适用的人群等；
2. 来自以前类似项目活动的信息；
3. 法律法规要求；
4. 组织承诺执行的标准或行业规范；
5. 产品和服务的性质引起的潜在失效后果。

输入应满足服务项目设计和开发目的，完整并且清楚。

设计和开发输入的矛盾应予以解决。

运营部应保持设计和开发输入的形成文件的信息。

8.3.4 设计和开发控制

运营部应对设计和开发过程进行控制以确保：

1. 规定拟获得的结果；
2. 实施评审，以评价设计和开发结果满足要求的能力；
3. 实施验证活动，以确保设计和开发的输出满足输入的要求；
4. 实施确认活动，以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求；
5. 对评审、验证和确认活动中确定的问题采取必要的措施；
6. 保留这些活动的文件化信息。

注：设计和开发的评审、验证和确认具有不同的目的，根据服务的具体情况，可以单独或以任意组合进行。

8.3.5 设计和开发的输出

运营部应确保设计和开发的输出：

1. 满足输入的要求；
2. 对于服务提供的后续过程是充分的；
3. 包括或引用监视和测量要求，适当时，包括接收准则；
4. 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必需的服务特性。

运营部应保留有关设计和开发输出的形成文件的信息。

8.3.6 设计和开发的更改

运营部应识别、评审和控制服务的设计和开发期间以及后续所做的更改，以便避免不利影响，确保符合要求。

运营部应保留以下形成文件的信息：

1. 设计和开发的变更
2. 评审结果；
3. 变更的授权；
4. 为防止不利影响所采取的措施。

**8.4 外部提供过程、产品和服务的控制**

8.4.1总则

8.4.1.1公司建立、实施并保持《采购控制程序》以确保外部提供过程、产品和服务符合要求。

在下列情况下，确定对外部提供过程、产品和服务实施控制：

* 1. 外部提供过程、产品和服务构成公司自身服务的一部分；
	2. 外部供方替公司直接将产品和服务提供给顾客；
	3. 公司决定由外部供方提供过程或部分过程。

8.4.1.2 公司依据采购物资的采购要求，评价供方按公司的要求供货的能力选择、确定并批准合格供方。制定供方的选择、评价、绩效评价和重新评价的准则，对供方进行动态控制，以确保供方持续满足公司供货和服务的需求。

8.4.2 控制类型和程度

8.4.2.1 公司制定《采购控制程序》明确对各类供应商的选择和控制要求，根据不同产品和服务的要求确定供应商资格和选择方式，识别供方提供产品和服务过程中的风险及潜在影响并形成文件。运营部和人事部定期对供应商进行监督评估，以确保供应商满足规定的要求。

8.4.2.2本公司对采购产品进行验证的方式为：进货检验，主要是对产品的数量、规格型号等进行验证，不进行性能检验；运营部负责按《采购控制程序》对供方供货质量及服务、价格等供货业绩进行监视，对供方作出评价并及时处置。

8.4.3外部供方的信息

按《采购控制程序》，组织与供方沟通的信息主要有：

* 1. 提供过程、产品和服务；
	2. 批准产品和服务、方法、过程和设备、产品和服务的放行；
	3. 提供服务的人员所需的能力；
	4. 外部供方与组织的相互作用；
	5. 对供方交付业绩进行监视；
	6. 运营部会同相关部门到供方现场进行调查验证和确认活动；
	7. 本公司由于供方原因造成顾客投诉，包括外部退货；
	8. 质量或交付问题异常情况的顾客通知，如让步接收、延期交付、限制供货等；

公司识别毛巾洗涤、水质检测为外包过程。

**8.5生产和服务提供**

8.5.1生产和服务提供的控制

8.5.1.1 运营部通过以下方面控制服务提供过程的实施：

* 1. 将已有服务信息或顾客要求评审的结果形成文件，明确相关服务的特性；
	2. 为了确保服务的质量应文件化拟获得的结果；
	3. 配置和使用合适的设备、基础设施和工作环境；
	4. 根据监视和测量的需要配置和使用，合适的监视和测量设备；
	5. 对服务特性进行适当的监视和测量；
	6. 实施服务放行办法、交付条件、方式和相关手续，规定交付后开展相应的服务工作；
	7. 配备具有能力的人员，包括所要求的资格；
	8. 采取措施防止人为无意错误或故意违反规则产生的不合格；
	9. 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认。

8.5.1.2特殊过程

对过程输出结果不能经过其后的测量或监视验证时，以及任何仅在产品使用后缺陷才暴露出来的过程为特殊过程。

根据上述原则，本公司对亲子游泳服务过程确认为特殊过程。

特殊过程的确认由运营部牵头，人事部配合完成，以证实这些过程具备达到策划结果的能力，过程确认应考虑以下几个方面要求：

1. 编制服务过程确认准则；
2. 对服务人员服务能力进行鉴定；
3. 当过程发生问题或影响过程的因素发生变化时，应进行再确认。

8.5.2 标识和可追溯性

公司服务实现的全过程中运营部使用适宜的方法识别，如顾客编号、服务人员编号、服务计划编码等方式。在有可追溯性要求的场合，应控制并记录服务的唯一性标识。

8.5.3 顾客或外部供方财产

公司在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，如顾客的场所，知识产权和个人信息。应予以识别、验证、保护和维护。

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。

8.5.4 产品的防护

公司应在服务提供期间对顾客及其携带物品进行必要防护，包括标识、储存等，以确保符合要求。

8.5.5交付后的活动

运营部应满足服务提供后的活动要求，确定其覆盖范围和程度时应考虑：

* 1. 相关法律法规要求；
	2. 与服务相关的潜在不期望的后果；
	3. 服务的性质、用途和预期寿命；
	4. 对顾客满意度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；
	5. 顾客反馈；

服务后活动包括服务合同或协议中所规定的要求。

8.5.6更改控制

公司对服务提供的更改进行必要的评审和控制，评审过程考虑风险的存在，采取必要的措施以确保符合要求。

更改评审的结果、授权进行更改的人员及采取的必要措施应形成文件进行整理、归档、保留。

**8.6产品和服务的放行**

1. 本公司在适当阶段实施策划的安排，以验证服务满足要求。
2. 除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客交付服务。
3. 公司应保留有关服务放行的文件信息，包括：服务项目要求、服务人员的可追溯信息。

**8.7不合格输出的控制**

8.7.1 运营部按《不合格控制程序》对质量管理体系过程中出现的不合格服务加以控制。

8.7.2不合格的控制

公司应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止其非预期的使用或交付。

公司应根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当的措施。这也适用于服务提供期间或之后发现的不合格服务。

公司应通过以下一种或几种途径处置不合格的输出：

1. 纠正；
2. 暂停提供服务；
3. 告知顾客；
4. 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

# 9 绩效评价

**9.1 监视、测量、分析和评价**

9.1.1总则

公司采用适宜的方法对质量管理体系过程进行监视和测量，以证实管理过程实现所策划结果的能力。未达到结果时应采取适当的纠正措施。

1. 监视和测量的对象，包括：顾客满意，服务过程控制，供方和外包的能力，质量目标达成率，运行控制等。
2. 监测的方法包括：内部审核、管理评审、第三方监测、各部门的自检等。
3. 监测、分析和评价的时机通常为日、月、季度、半年和年。
4. 监视和测量的数据应予以记录和保存。
5. 监测和测量的设备应定期进行校准、妥善维护， 并保存校准和维护记录。
6. 组织应定期评价质量管理体系的绩效和有效性。
7. 必要时，向最高领导者汇报管理体系的绩效的评价结果，以便采取适当的措施。

9.1.2顾客满意

9.1.2.1公司制定《顾客满意度测定程序》对顾客的有关信息进行监视和测量，包括：顾客调查、服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、顾客赞扬、担保索赔和加盟商报告等。

9.1.2.2 顾客满意度的测量内容应根据服务特性和公司的实际需要加以确定。

9.1.2.3 对顾客满意度的指标进行量化、便于监视和测量。

9.1.2.4对顾客满意度的信息及测量结果进行分析，顾客不满意之处采取相应的纠正措施。

9.1.3分析与评价

9.1.3.1公司应对数据和信息的实施控制。

9.1.3.2利用数据和信息的分析结果评价：

* 1. 服务的符合性（见8.6）；
	2. 顾客满意程度；
	3. 质量管理体系的绩效和有效性；
	4. 策划是否得到有效实施（见8.1）；
	5. 针对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；
	6. 外部供方的质量绩效（见8.4）；
	7. 质量管理体系改进的需求（见10.3）；

9.1.3.3 数据分析方法可包括统计技术，数据分析的结果应予以记录并保存。

**9.2 内部审核**

9.2.1 公司建立、保持《内部审核控制程序》确定管理体系是否符合公司质量管理体系的要求及GB/T19001-2016标准的要求，并且有效实施和保持。

9.2.2 内部审核每年至少进行一次；当体系、过程或产品质量发生重大变更或其它客观方面的需要，可适当增加内部审核频次，审核应覆盖管理体系所有要求及部门。

9.2.3 内部审核应明确审核依据、规定审核准则和范围、频次和方法，并考虑审核活动和区域的状况及其在管理体系中的重要性以及以往审核的结果。

9.2.4 审核工作应由取得内部审核资格且不从事被审核活动的人员进行。

9.2.5审核中发现的不符合项应采取必要的纠正和纠正措施。内审员负责对措施的实施情况及有效性进行跟踪验证。

9.2.6每项审核工作结束后，由审核组长编写审核报告，经总经理批准后分发到各部门。

9.2.7按《记录控制程序》要求对内部审核有关记录进行归档保存。

**9.3 管理评审**

9.3.1管理评审由总经理主持、相关部门负责人参加、按策划的时间间隔（每年至少一次)开展，当总经理根据需要决定临时召开管理评审会议时，由人事部开展工作、准备评审资料，保证临时管理评审顺利进行。

9.3.2 管理评审按《管理评审控制程序》的规定进行，评价质量管理体系（包括质量方针和质量目标）是否需要变化，确保质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向一致。

9.3.3 管理评审输入

应包括与下述内容有关的目前业绩和改进机会：

* 1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；
	2. 与质量管理体系相关的内、外部因素的变化、相关方的需求和期望、风险和机遇；
	3. 顾客满意和相关方的有关信息交流，包含抱怨；
	4. 目标的实现程度；
	5. 过程业绩及服务符合性分析；
	6. 不合格和纠正措施情况（执行和效果）；
	7. 监视和测量及审核的结果；
	8. 供方和外部供方的绩效；
	9. 资源的充分性；
	10. 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
	11. 体系改进的建议和机会；
	12. 参与协商的结果；

9.3.4 管理评审输出：

应包括与以下事项相关的决定和措施：

* 1. 质量管理体系适宜性、充分性和有效性的结论及其改进的机会；
	2. 质量管理体系所需的变更；
	3. 质量目标未实现时需采取的措施；
	4. 资源需求；
	5. 任何和组织战略方向相关的结论。

9.3.5管理评审结果应形成记录并保存。

# 10 改进

**10.1总则**

公司确定并选择改进机会，采取必要的措施，满足顾客的服务质量要求并增强顾客满意，实现预期结果，包括：

* 1. 改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
	2. 纠正、预防或减少不利影响；
	3. 改进管理体系的绩效和有效性。

改进可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

**10.2 不合格和纠正措施**

公司建立并保持《纠正措施控制程序》以消除不合格的原因，防止再发生。所采取的纠正措施应与不合格的影响程度相适应。

10.2.1纠正措施的输入包括：不合格报告、顾客投诉和抱怨、管理评审输出、未达成目标、顾客满意度的下降及其它有关质量管理体系的记录。

10.2.2当出现上述情况时，公司应该：

* 1. 对不合格做出应对，包括采取措施进行控制和纠正、处置产生的结果；
	2. 通过以下活动评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：
	3. 评审和分析不合格；
	4. 确定不合格的原因；
	5. 确定是否存在或可能发生类似的不合格。
	6. 实施所需的措施；
	7. 评审所采取的纠正措施的有效性；
	8. 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
	9. 需要时，变更管理体系。

10.2.3公司将以上措施及结果形成文件的信息，应纳入质量管理体系文件和相关记录中，具体按《文件控制程序》的规定执行。

**10.3持续改进**

公司建立并保持《纠正措施控制程序》，针对服务提供以及对应的管理活动，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

利用审核结果、数据分析结果、管理评审的分析和评价结果以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求和机会。

# 附录A 职能分配

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职能部门职能 | 领导层 | 人事部 | 运营部 | 市场部 | 财务部 |
| 4 组织环境 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 4.1理解组织及其环境 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 4.2理解相关方的需求和期望 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 4.3确定质量管理体系的范围 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 4.4质量管理体系及其过程 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1领导作用和承诺 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1.1总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.1.2以顾客关注为焦点 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2方针 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2.1制定质量方针 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.2.2沟通质量方针 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 5.3组织的岗位、职责和权限 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ |
| 6.1应对风险和机遇的措施 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ |
| 6.2质量目标及其实现的策划 | ▲ | ▲ | △ | △ | △ |
| 6.3变更的策划 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1资源 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.1总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 7.1.2人员 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.1.3基础设施 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 7.1.4过程运行环境 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 7.1.5监视和测量设备的控制 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 7.1.6知识 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.2能力 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.3意识 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.4沟通  | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.5形成文件的信息 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.5.1总则 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.5.2创建和更新 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 7.5.3 文件控制 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 8.1运行策划和控制 | △ | △ | ▲ | ▲ | △ |
| 8.2产品和服务的要求 | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2.1顾客沟通 | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2.2与产品和服务有关的要求的确定 | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2.3与产品和服务有关的要求的评审 | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.2.4产品和服务要求的更改 | △ | △ | △ | ▲ | △ |
| 8.3产品和服务的设计和开发 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.4外部提供过程、产品和服务的控制 | △ | △ | △ | △ | ▲ |
| 8.5生产和服务提供 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.1生产和服务提供的控制 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.2标识和可追溯性 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.3顾客或外部供方的财产 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.4产品的防护 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.5交付后的活动 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.5.6更改控制 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.6产品和服务的放行 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 8.7不合格输出的控制 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 9.1监视、测量、分析和评价 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.1.1总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 9.1.2顾客满意 | △ | △ | ▲ | △ | △ |
| 9.1.3分析与评价 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 9.2内部审核 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 9.3管理评审 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 10.1总则 | ▲ | △ | △ | △ | △ |
| 10.2不合格和纠正措施 | △ | ▲ | △ | △ | △ |
| 10.3持续改进 | ▲ | △ | △ | △ | △ |

▲为主管部门；△为配合部门。

# 附录B 管理者代表任命书

**管理者代表任命书**

为确保公司质量管理体系的建立、运行、保持和持续改进，经公司研究决定，任命同志为本公司质量管理体系管理者代表，并履行好下列职责：

1. 负责质量管理体系的建立、实施、保持和持续改进，以确保本公司的质量管理体系均符合GB/T19001-2016标准的要求；
2. 定期向总经理报告质量管理体系的运行情况，包括改进的需要；
3. 负责质量手册和程序文件的审核；
4. 确保提高公司全体员工满足顾客要求的意识和服务质量意识；
5. 确保管理体系各过程获得其预期输出；
6. 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性；
7. 负责质量管理体系有关事宜的外部联络和交流；

总经理：翟峰

2019年3月1日

# 附录C 服务流程

换鞋区—前台签到-- 领柜钥匙--洗漱区清洁—按课程安排进行教学（开场热身/适水与潜水/仰泳/抓握训练/触觉球/坐立跳水等）—服务质量反馈