



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.4—2011

---

## 文化服务质量管理体系实施指南 第4部分：音像制品销售和出租

Guidelines for the implementation of the quality management  
system of cultural service—  
Part 4: Sales and leasing of audio-video products

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  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
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 .....	1
5 管理职责 .....	2
6 资源管理 .....	4
7 服务实现 .....	5
8 测量、分析和改进 .....	8
参考文献 .....	11

## 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 4 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、中质协质量保证中心、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、方圆标志认证集团有限公司、中国出口商品包装研究所。

本部分主要起草人：曹俐莉、吕贤勇、邓镇非、罗洪涛、任力强、赵宗勃、陈志田、杨铭、李仁良、周湘梅、李建华、王世川、祝燕。

# 文化服务质量管理体系实施指南

## 第4部分：音像制品销售和出租

### 1 范围

GB/T 28227 的本部分给出了音像制品批发、零售和出租服务的质量管理体系指南,对音像制品批发、零售和出租服务质量管理体系、管理职责、资源管理、服务实现以及测量、分析和改进提出了要求。

本部分适用于音像制品批发、零售和出租服务组织。

### 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 19000 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 19001 质量管理体系 要求(ISO 9001:2008, IDT)

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

### 3 术语和定义

GB/T 19000—2008、GB/T 28227.1—2011 中确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 28227 的本部分。

#### 3.1

**音像制品 audio-video products**

录有内容的录音带、录像带、激光唱盘、数码激光视盘及高密度光盘等。

### 4 质量管理体系

#### 4.1 总要求

按照 GB/T 19001 建立服务质量管理体系时,应根据本部分的规定形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。

音像制品销售和出租服务组织应:

- a) 针对不同的经营活动和各自的特点,识别建立和实施质量管理体系所需要的过程和活动,可包括销售服务过程、销售服务过程的外包、管理支持性的过程等;
- b) 确定以上过程之间的顺序和相互关系,并确定服务流程;
- c) 确定所需要的准则、程序和方法,以确保这些过程的有效运行和控制;
- d) 确定必要的资源和信息,以支持过程的运行并对其进行监视和测量;
- e) 根据服务特性,实施必要的措施,实现对过程策划的结果,并对过程进行持续改进。

音像制品销售和出租服务组织应对服务中的外包过程实施控制,控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。