



中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.5—2011

文化服务质量管理体系实施指南 第5部分：音像及电子出版物复制

Guidelines for the implementation of the quality
management system of cultural service—
Part 5: Audio-video products and electronic publications reproductions

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	Ⅲ
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 服务的实现	5
8 测量、分析和改进	9
参考文献	12

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 5 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、刘冰、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5部分：音像及电子出版物复制

1 范围

GB/T 28227 的本部分给出了音像及电子出版物复制组织实施质量管理体系的指南,规定了其质量管理体系的总要求和文件要求、管理职责、资源管理、服务实现以及测量、分析和改进。

本部分适用于音像及电子出版物的复制组织。

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 文化服务质量管理体系实施指南 第1部分:总则

GB/T 28227.4 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

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 28227.1、GB/T 28227.4 中确立的以及下列术语和定义适用于本部分。

3.1

电子出版物 electronic publications

以数字代码方式将图文、声像等信息编辑加工后存储在固定物流形态的磁、光、电等介质上,通过计算机或者具有类似功能的设备读取使用,用以表达思想、传播信息、普及知识、积累文化和丰富生活,并可复制发行的大众传播媒体。

3.2

复制 duplication

用母版制成子版的过程。

4 质量管理体系

4.1 总要求

音像及电子出版物复制组织在按 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。包括:

- a) 确定音像及电子出版物复制管理体系所需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,并确定服务流程;
- 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行并对其进行监视和测量;