



2000版ISO9000族标准 在国有商业银行的应用

中国建设银行新疆维吾尔自治区分行 编著

新疆人民出版社



2000版ISO9000族标准 在国有商业银行的应用

中国建设银行新疆维吾尔自治区分行 编著

308 200
新疆人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

2000 版 ISO9000 族标准在国有商业银行的应用/中国建设银行新疆维吾尔自治区分行编著. —乌鲁木齐:新疆人民出版社, 2002. 7

ISBN 7 - 228 - 07326 - 6

I . 2… II . 中… III . 商业银行 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO9000 - 学习参考资料 IV . F832. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 046461 号

2000 版 ISO9000 族标准在国有商业银行的应用
中国建设银行新疆维吾尔自治区分行 编著

出 版 新疆人民出版社
地 址 乌鲁木齐市解放南路 348 号
邮 编 830001
电 话 总编室:2825887 发行科:2816212
印 刷 新疆新华印刷厂印刷
发 行 新疆人民出版社
开 本 850 × 1168 1/32
印 张 13.75
字 数 250 千字
版 次 2002 年 7 月第 1 版
印 次 2002 年 7 月第 1 次印刷
印 数 1 - 12 000

ISBN 7 - 228 - 07326 - 6/F·542

定价:36.00 元

序 言

随着世界经济一体化和我国加入 WTO,国际和国内金融市场的竞争更加激烈,竞争的层次明显提高,竞争的焦点最终集中为金融产品质量、服务质量和管理工作质量。为了迎接市场竞争的挑战,与国际现代商业银行接轨,中国建设银行新疆区分行机关和分行营业部及其分支机构,从 2000 年 10 月开始推行 2000 版 ISO9001 国际标准。经过一年的努力,建立起了全面质量管理体系,并于 2001 年 10 月 12 日全面通过了认证机构的国际标准质量认证。建设银行新疆区分行通过认证的质量管理体系,是一个以客户为中心,以金融产品和服务为主线,以质量活动为重点,以全部金融产品和相关业务为贯标范围,以提高资产质量和经营效益为目的,创造性地将国际标准与本行的经营管理活动相结合,建立起来的文件化的全面质量管理体系。从一年来体系运行和外部续审的情况看,建设银行新疆区分行建立的质量管理体系是行之有效的,运行是成功的,实施效果是显著的。表明该行成功实现了从制度管理、监控管理向系统化的质量管理的过渡,进入了一个实施全面质量管理的新阶段。

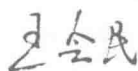
为了满足金融企业尤其是国有商业银行开展质量管理的需求,建设银行新疆区分行认真总结贯标和认证工作经验,将建立和运行质量管理体系的尝试和体会编写成书。本书作为金融企业学习和运用 2000 版 ISO9000 族标准基础知识,建立和实施企业质量管理体系的参考用书,具有知识性与实用性相结合的特点。

本书简明扼要地阐述了 ISO9000 族标准的产生和发展、2000

版 ISO9000 族标准的基本概念、八项基本管理原则和 ISO9000 族标准的基本知识。深入浅出地分析了 ISO9000 族标准中所倡导的质量管理的基本理念,建立和实施质量管理体系的基本方法和程序,明确提出了需要掌握的 ISO9000 族标准的精髓和要点、贯标实施的要点和重点等内容。

在理解 2000 版 ISO9000 族标准理论的基础上,本书通过对建立质量管理体系的具体实践进行了经验总结。力图归纳和总结出金融企业,尤其是国有商业银行建立和推行 2000 版 ISO9000 质量管理体系,实施全面质量管理的一般过程和实施方法,既有对标准理解上的理论阐述和分析说明,又有实践操作的具体步骤和方法,方便读者对标准的正确理解与运用。

该书是建设银行新疆区分行全体干部员工贯标工作实践的结晶。相信该书的出版对于国有商业银行和金融企业开展国际标准的贯标工作,会起到有益的启示和借鉴作用。



2002 年 6 月

目 录

序 言

上篇 知识篇

2000 版 ISO9000 族标准简介

第一章	2000 版 ISO9000 族标准概述	(3)
第一节	ISO9000 族标准的产生和发展	(3)
第二节	2000 版 ISO9000 族标准的核心标准简介	(8)
第三节	2000 版 ISO9000 族标准的特点	(10)
第四节	2000 版 ISO9001 标准新增的要求	(15)
第二章	质量管理原则和质量管理体系基础	(19)
第一节	基本概念	(19)
第二节	八项质量管理原则	(29)
第三节	质量管理体系基础	(35)
第三章	2000 版 ISO9001 标准条款的理解要点	(46)
第一节	总则	(46)
第二节	质量管理体系	(50)
第三节	管理职责	(61)
第四节	资源管理	(73)
第五节	产品实现	(78)
第六节	测量、分析和改进	(111)

第四章	贯标过程中的咨询和认证	(129)
第一节	贯标过程中的咨询	(129)
第二节	贯标过程中的认证	(132)
第三节	咨询机构和认证机构的选择	(141)

中篇 理解篇

2000 版 ISO9000 族标准在金融企业的理解与应用

第五章	2000 版 ISO9000 族标准对金融企业的作用	(145)
第一节	2000 版 ISO9000 族标准对企业的作用	(145)
第二节	2000 版 ISO9000 族标准对金融企业的作用	(150)
第三节	2000 版 ISO9000 族标准的核心思想	(152)
第四节	金融企业对质量管理体系的选择和应用	(155)
第六章	金融企业实施质量管理的基本原则	(159)
第一节	建立“以客户为中心”的经营方式	(160)
第二节	强化各级领导特别是最高管理者的主导地位 and 关键作用	(167)
第三节	充分发挥全员参与的作用	(170)
第四节	过程管理是实施质量管理的重要途径之一	(171)
第五节	广泛使用“PDCA”循环原理,逐步形成系统的管理思想	(175)
第六节	持续改进是银行企业永恒发展的主题	(178)
第七节	数据和信息是金融企业决策的基础	(180)
第八节	与合作伙伴加强合作互惠互利,实现“双赢”	(181)
第七章	金融企业理解和应用 2000 版 ISO9001 标准的要点	(184)

第一节	金融企业的质量管理体系	(184)
第二节	质量管理体系文件的作用	(187)
第三节	各级管理层的职责、任务和作用	(192)
第四节	资源管理	(199)
第五节	金融产品实现管理过程	(206)
第六节	体系测量、分析和改进	(214)
第八章	国有商业银行经营管理现状与 ISO9000 族标准的差距及改进对策	(218)
第一节	对国有商业银行质量管理现状的调查评估	(218)
第二节	国有商业银行质量管理活动的良好基础	(220)
第三节	国有商业银行质量管理现状与国标标准的差距	(225)
第四节	对国有商业银行建立质量管理体系的建议和改进对策	(231)
第九章	采用质量管理模式,实现需求管理	(242)
第一节	抓住质量管理与需求管理的切入点和结合点	(242)
第二节	金融服务需求管理	(244)
第三节	质量目标需求管理	(247)
第四节	风险防范需求管理	(251)
第十章	国有商业银行推行 2000 版 ISO9000 族标准的方法和途径	(255)
第一节	明确贯标目标,选择贯标途径	(255)
第二节	充分论证、正确决策、定位清楚、组织落实	(259)
第三节	学习标准、调查评估、现状分析、构架结构	(267)
第四节	体系设计、文件评审、目标管理、组织实施	(272)

第五节	体系建立、运行准备、加强培训、宣传到位	(276)
第六节	体系运行、意见反馈、实施内审、严格检查	(281)
第七节	管理评审、迎审准备、外部审核、持续改进	(284)

下篇 实践篇

2000 版 ISO9000 族标准在中国

建设银行新疆区分行的运用

第十一章	中国建设银行新疆区分行建立和运行 2000 版 ISO9000 族质量管理体系的主要过程和做法	(291)
第一节	推行 2000 版 ISO9000 族标准的总体策划	(291)
第二节	调查评估分析和体系结构设计	(297)
第三节	质量管理体系设计(文件编写及评审)	(304)
第四节	质量管理体系试运行准备	(315)
第五节	质量管理体系试运行	(319)
第六节	管理评审和迎接第三方审核	(327)
第七节	建立和实施 ISO9000 质量管理体系应当注意的问题	(338)

第十二章	中国建设银行新疆区分行质量管理体系设计概论及结构介绍	(343)
第一节	质量管理体系的设计思路	(344)
第二节	体系设计的基本要点	(347)
第三节	质量管理体系(QMS)设计方案的确定	(351)
第四节	质量管理体系基本结构介绍	(354)

第十三章	推行 2000 版 ISO9000 族标准对中国建设银行新疆区分	
------	----------------------------------	--

行影响效果	(367)
第一节 转变了经营观念,强化了质量意识	(367)
第二节 规范了体系管理,增强了管理效能	(371)
第三节 提升了服务质量,扩大了品牌效应	(374)
第四节 经营效益持续提高,各项业务稳健发展	(378)
 第十四章 持续改进的措施和构想	(382)
第一节 实施全面质量管理,提升管理的层次	(382)
第二节 进一步完善质量管理的职能,发挥综合质量管理部门的作用	(385)
第三节 建立质量经营意识,优化体系/业务流程	(389)
第四节 向客户提供独具特色的延伸/增值服务	(392)
第五节 建立自我完善机制,不断提高质量管理体系运行的有效性	(394)
第六节 创建具有建设银行新疆区分行特色的质量文化	(397)
 后记	(400)

上篇

知识篇

2000版ISO9000族标准简介

第一章 2000 版 ISO9000 族标准概述

ISO9000 族标准,是国际标准化组织综合了各国质量管理专家的理论 and 许多企业质量管理的经验,制定出的的一系列关于质量管理的国际标准。自 1987 年发布以来,现已被 150 多个国家采用,产生了广泛而深远的影响。随着 2000 版 ISO9000 族标准的发布和中国加入世界贸易组织,质量管理与国际惯例接轨成为我国经济活动的一个重要内容。截至 2001 年 12 月 31 日,中国有 37706 家企业持有带有国家认可标志的质量管理体系认证证书。

第一节 ISO9000 族标准的产生和发展

一、国际标准化组织(ISO)

国际标准化组织简称为 ISO,其英语全称是 International Organization for Standardization,成立于 1947 年 2 月 23 日,它的前身是 1928 年成立的“国际标准化协会国际联合会”(简称 ISA)。ISO 是世界上最大的国际标准化组织之一,其成员由来自世界上 100 多个国家的国家标准化团体

组成,代表中国参加 ISO 的机构是中国国家技术监督局,负责除电工、电子领域之外的所有其他领域的标准化活动。国际标准化组织的宗旨是“在世界上促进标准化及其相关活动的发展,以便于商品和服务的国际交换,在智力、科学、技术和经济领域开展合作。”ISO 现有 117 个成员,包括 117 个国家和地区。ISO 的最高权力机构是每年一次的“全体大会”,其日常办事机构是中央秘书处,设在瑞士的日内瓦。中央秘书处现有 170 名职员,由秘书长领导。

ISO 的主要功能是为人们制定国际标准达成一致意见提供一种机制,通过它的 2856 个技术机构开展技术活动。其中技术委员会(简称 TC)共 185 个,分技术委员会(简称 SC)共 611 个,工作组(WG)2022 个,特别工作组 38 个。

ISO 的 2856 个技术机构技术活动的成果就是“国际标准”。ISO 现已制定出国际标准共 10300 多个,主要涉及各行各业、各种产品(包括服务产品、知识产品等)的技术规范。

二、ISO9000 族标准

ISO9000 族标准是指由 ISO/TC176 制定的所有国际标准。TC176 即 ISO 中第 176 个技术委员会,它成立于 1980 年,全称是“质量保证技术委员会”,1987 年又更名为“质量管理 and 质量保证技术委员会”。TC176 专门负责制定质

量管理和质量保证技术的标准。TC176 于 1986 年 6 月 15 日正式发布最早制定的一个标准 ISO8402:1986《质量—术语》标准,随后又正式发布了 ISO9000:1987《质量管理和质量保证标准—选择和使用指南》、ISO9001:1987《质量体系—设计、开发、生产、安装的质量保证模式》、ISO9002:1987《质量体系—生产和安装的质量保证模式》、ISO9003:1987《质量体系—最终检验和试验的质量保证模式》、ISO9004:1987《质量管理和质量体系要素—指南》等 6 个国际标准,统称为“ISO9000 族标准”。

三、ISO9000 族标准的修订和发展

为了使 1987 版的 ISO9000 系列标准更加协调和完善,ISO/TC176 质量管理和质量保证技术委员会决定对标准进行修订,于 1990 年在第九届年会上提出了《90 年代国际质量标准的实施策略》(国际上通称《2000 年展望》),其目标是:“要让全世界都接受和使用 ISO9000 族标准;为了提高组织的运作能力,提供有效的方法;增进国际贸易、促进全球的繁荣和发展;使任何机构和个人可以有信心从世界各地得到任何期望的产品以及将自己的产品顺利销售到世界各地。”标准分为两阶段修改:第一阶段修改称之为:“有限修改”,即 1994 版的 ISO9000 族标准;第二阶段修改是在总体结构和技术内容上作了较大的全新修改,即 2000 版 ISO9000 族标准,ISO 于 2000 年 12 月 15 日正式发布实施,该标准的修订充分考虑了 1987 版和

1994 版标准以及现有其他管理体系标准的使用经验,制定了八项质量管理原则,奠定了 2000 版标准的理论基础。因此它将使质量管理体系更加适合于各种规模(尤其是中小企业)和类型(包括服务业和软件业)组织的需要,组织内部工作的持续改进和提高竞争力。

三个版本标准的区别

ISO9000 - 1987	ISO9000 - 1994	ISO9000 - 2000
历史性开拓	战术性换版	战略性换版
6 项标准	24 项标准	5 项核心标准加技术报告书
主要针对制造业尤其是较大企业	补充内容、扩大范围,开始考虑服务业应用	充分考虑一切组织,包括小企业、服务业的应用
要素	按产品导向建立 20 个要素	按过程导向建立 PDCA 循环

与 1994 版相比较,2000 版标准更加强调了顾客满意及监视和测量的重要性,促进了质量管理原则在各类组织中的应用,满足了使用者对标准应通俗易懂的要求,强调了质量管理体系要求的标准和指南性标准的一致性。

四、ISO9000 族标准在中国

1987 年 3 月 ISO9000 系列标准正式发布以后,我国在原国家标准局部署下组成了“全国质量保证标准化特别工作组”。1988 年 12 月,我国正式发布了等同采用 ISO9000 族标准的 GB/T 10300(质量管理和质量保证)系

列国家标准,并于 1989 年 8 月 1 日起在全国实施。

1992 年 5 月,我国决定等同采用 ISO9000 系列标准,制定并发布了 GB/T 19000—1992 idt ISO 9000:1987 系列标准,1994 年又发布了 1994 版的 GB/T 19000 idt ISO 9000 族标准。

我国对口 ISO/TC 176 技术委员会的全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(以下简称 CSBTS/TC 151),是国际标准化组织(ISO)的正式成员,参与了有关国际标准和国际指南的制定工作,在国际标准化组织中发挥了十分积极的作用。CSBTS/TC 151 承担着将 ISO9000 族标准转化为我国国家标准的任务,对 2000 版 ISO9000 族标准在我国的顺利转换起到了十分重要的作用。

国家质量技术监督局已将 2000 版 ISO9000 族标准等同采用为中国的国家标准,于 2001 年 6 月 1 日正式发布实施,其标准编号及与 ISO 标准的对应关系分别为:

GB/T 19000 - 2000(质量管理体系—基础和术语)(idt ISO9000:2000)

GB/T 19001 - 2000(质量管理体系—要求)(idt ISO9001:2000)

GB/T 19004 - 2000(质量管理体系—业绩改进指南)(idt ISO9004:2000)