

党建系统 质量管理体系的 建立与实施

峰峰集团有限公司 编著

ISO 9000



 中国标准出版社

党建系统

质量管理体系的 建立与实施

中国标准出版社 1998

ISO 9000

中国标准出版社

党建系统质量管理体系的 建立与实施

峰峰集团有限公司 编著

中国标准出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

党建系统质量管理体系的建立与实施/峰峰集团有限公司编著. —北京: 中国标准出版社, 2008

ISBN 978-7-5066-4838-7

I. 党… II. 峰… III. 中国共产党—企业—党的建设—质量管理体系—研究 IV. D267.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 024527 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码: 100045

网址 www.spc.net.cn

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 32.75 字数 758 千字

2008 年 4 月第一版 2008 年 4 月第一次印刷

*

定价 75.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68533533

《党建系统质量管理体系的建立与实施》

编 委 会

主 任 张文学

副 主 任 任连顺

主任委员 王志成 牛水林 孙建国 杨连生

耿星辉 董轩龙

主 编 郝曙华 张金富

副 主 编 吴桂生 樊学未

编写人员 郝曙华 张金富 吴桂生 樊学未

李光明 李宪国 吕海廷 王 雷

陈俊国 王宗华 李幸福 张晓峰

张树孝 张 进 王双明 赵书平

王伏顺 苏 明 王秀敏 王章英

前 言

峰峰集团有限公司党委从2004年下半年开始,将ISO 9000族标准的管理理念和方法引入党建工作管理进行探索实践。在创建和实施党建系统质量管理体系的过程中,集团公司党委书记、董事长张文学高度重视,精心谋划,统筹协调,先后组团外出考察学习、邀请专家授课、举办骨干培训班、开展多种形式的推进交流和现场观摩活动,有力地保证了党建系统质量管理体系的健康运行。

河北省委组织部、河北省政府国资委党委以及邯郸市委组织部、邯郸市政府国资委党委对峰峰集团党建系统质量管理体系的建立和运行给予了高度关注和大力支持,多次到峰峰集团现场调研指导。2006年5月10日,峰峰集团党建系统质量管理体系顺利通过方圆标志认证集团有限公司的现场质量审核并取得了管理体系认证证书。同年5月30日,河北省政府国资委党委在人民大会堂为峰峰集团举行了隆重的党建系统质量管理体系颁证仪式,并在全省国资委系统推广了这一经验。

根据质量管理体系标准的要求,峰峰集团党委编纂了党建系统质量手册、党建系统质量管理体系程序文件和党建系统质量管理体系作业指导书等体系文件。随着对体系标准理解程度的提高,该体系不断优化、整合、完善,形成了具有国有企业党组织特色的一套完整工作体系。《党建系统质量管理体系的建立与实施》一书是集团公司党委和基层党组织智慧的结晶,为开创新形势下党建工作的新局面提供了一种新的方法。本书在编写中注重了创新性、实践性、适用性和可操作性,使读者学习之后即能付诸运用。

本书共分三篇10章。其内容简介如下:

综述篇,分为概述和ISO 9000族标准在党建系统中的应用两章。该篇简要阐述了党建系统质量管理体系建立的来源、理论依据、指导思想、应用原则,党建系统引入质量管理体系的必然性、重要性和可行性,企业党建系统质量管理体系的设计要求、总体思路和文件的基本框架内容,从理论和实践的角度说明建立党建系统质量管理体系是党建工作与时俱进的必然要求,具有时代意义和深远影响。

方法篇,分为质量管理体系文件编制和管理、质量管理体系审核和管理

评审两章。该篇着重介绍了质量管理体系文件的特性与类别,体系文件的策划和编制,质量方针和目标的制定及质量手册、作业指导书、程序文件、记录、流程图的编制及管理、质量管理体系审核和管理评审的特点及过程。采用文字说明、表格、流程图等方式,帮助读者了解和掌握质量管理体系的框架结构、类别条款、程序步骤和操作方法。

实践篇,分为党建系统质量手册、党建系统质量管理体系程序文件、党建系统质量管理体系作业指导书、党建系统质量管理体系作业流程、党建系统质量管理体系的审核、党建系统质量管理体系管理评审等六章。该篇着重从实践的角度讲述了如何抓好党建系统质量管理体系的运行。

峰峰集团党委书记、董事长张文学策划和主持了本书的编写工作,党委副书记任连顺进行了总体协调。本书第一章由郝曙华、王宗华编写,第二章由张金富、赵书平编写,第三章由李光明、张晓峰编写,第四章由吕海廷、王伏顺编写,第五章由吴桂生、苏明编写,第六章由陈俊国、王雷编写,第七章由张树孝、张进编写,第八章由李幸福、王章英编写,第九章由李宪国、王秀敏编写,第十章由樊学未、王双明编写。

在本书编写过程中,中国标准出版社给予了大力支持和指导,在此谨致以诚挚的感谢!

由于编者水平和知识领域的局限性,加之时间仓促,对党建系统质量管理体系的理解难免有疏漏之处,敬请读者、专家批评指正。

编 著 者

2007年11月15日

目 录

综 述 篇

第一章 概 述

第一节 ISO 9000 族标准简介	3
一、ISO 9000 族标准的含义	3
二、ISO 9000 族标准的产生与发展	3
三、ISO 9000 族标准的特点	4
四、ISO 9000 族标准在我国的应用	4
第二节 八项质量管理原则	5
一、八项质量管理原则在供应链中的指导作用	5
二、对八项质量管理原则的理解	6
三、八项质量管理原则与党建工作的关系	11

第二章 ISO 9000 族标准在党建系统中的应用

第一节 党建系统引入质量管理体系的必然性、重要性和可行性	14
一、引入 ISO 9000 质量管理体系的必然性	14
二、引入 ISO 9000 质量管理体系的重要性	16
三、引入 ISO 9000 质量管理体系的可行性	17
第二节 党建系统质量管理体系的设计	18
一、设计原则	18
二、设计方法	18
三、应明确的几种关系	20
四、基本框架	21
五、建立体系的一般过程	22
第三节 党建系统质量管理体系的运行	23
一、基本做法	24
二、运行效果	27

方 法 篇

第三章 质量管理体系文件的编制和管理

第一节 概述	31
一、质量管理体系文件化的目的、意义、作用和要求	31
二、质量管理体系文件内容结构与类型特征	34
三、质量管理体系文件的策划及相关要求	37
四、质量管理体系文件的编制原则及方法	41
第二节 质量管理体系文件的编制	42
一、质量方针和目标的编制	42
二、质量手册的编制	44
三、程序文件的编制	48
四、作业指导书的编制	52
五、记录的编制	54
六、流程图的编制	56
第三节 质量管理体系文件的管理	58
一、体系文件管理的标准条文及理解	58
二、体系文件管理的目的	59
三、体系文件管理的要求	59

第四章 质量管理体系审核和管理评审

第一节 概述	63
一、质量管理体系审核	63
二、管理评审	66
第二节 质量管理体系内部审核	67
一、审核员的素质要求和作用	68
二、审核的启动	69
三、审核策划准备	70
四、现场审核的实施	73
五、审核报告的编制	107
六、审核的后续活动	109
第三节 质量管理体系外部审核	110
一、外部审核的含义	110
二、外部审核的内容	111
三、接受外部审核应做的工作	112

第四节 质量管理体系管理评审	113
一、管理评审的时机	113
二、管理评审的准备	113
三、管理评审的实施	115
四、管理评审结果的验证	115

实 践 篇

第五章 党建系统质量手册

第一节 概述	119
一、质量手册的含义及理解	119
二、质量手册内容的总体要求	119
三、质量手册应有的相关信息	120
四、质量手册的架构	120
五、基本术语及理解	121
第二节 质量手册示例	126

第六章 党建系统质量管理体系程序文件

第一节 概述	160
一、程序文件的含义	160
二、应设立的程序及理解	160
第二节 程序文件示例	172
一、文件控制程序	173
二、工作记录控制程序	178
三、质量目标管理控制程序	181
四、管理评审控制程序	184
五、与党建工作对象有关过程控制程序	188
六、自身建设控制程序	192
七、决策控制程序	198
八、领导和支持群众组织工作控制程序	201
九、稳定工作控制程序	205
十、企业文化建设控制程序	211
十一、特色工作控制程序	214
十二、临时性工作控制程序	217
十三、内部审核控制程序	220
十四、不符合项控制程序	223
十五、纠正和预防措施控制程序	226

第七章 党建系统质量管理体系作业指导书

第一节 概述	229
一、作业指导书的内涵	229
二、作业指导书的编制原则	229
三、作业指导书的编制要素	230
四、党建系统作业指导书分类	231
第二节 作业指导书示例	232
一、自身建设	232
二、决策	326
三、领导和支持群众组织工作	333
四、稳定工作	352
五、企业文化建设	386
六、特色工作	400
七、临时性工作	405

第八章 党建系统质量管理体系作业流程

第一节 概述	419
一、作业流程的含义及分类	419
二、作业流程的编制	419
第二节 作业流程示例	420
一、自身建设流程	420
二、决策流程	449
三、领导和支持群众组织工作流程	452
四、稳定工作流程	455
五、企业文化建设流程	457
六、特色工作流程	458
七、临时性工作流程	459

第九章 党建系统质量管理体系的审核

第一节 概述	460
一、审核的含义	460
二、审核的作用	460
三、审核的范围和要点	461
四、内部审核与外部审核的区别与联系	461
五、审核中应注意的几个方面	462
第二节 审核示例	463
一、内部审核	463

二、外部审核	480
--------------	-----

第十章 党建系统质量管理体系管理评审

第一节 概述	489
一、管理评审的职责	489
二、管理评审的要求	490
三、管理评审的方法	490
四、管理评审与内部审核的区别	491
五、管理评审的流程	491
第二节 管理评审示例	491
一、管理评审计划	491
二、管理评审输入	494
三、管理评审输出	501
四、整改结果验证	504
参考文献	510

综 述 篇

第一章 概 述

党建系统质量管理体系来源于 ISO 9000 族标准,是按照《中国共产党章程》、十六大以来中央有关会议精神要求,依据企业特点,将 ISO 9000 族标准的先进管理理念和方法与以往成功的党建制度、实践经验相结合而建立的一种新的管理模式。党建系统质量管理体系,以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,用文件化方式表述党建工作质量,它立足于国有企业的实践应用,同时对政府机关、农村、院校等组织的党建工作也有着普遍的适用性。本章简要介绍 ISO 9000 族标准的产生与发展,八项质量管理原则与党建工作优良传统的相通性、传承性。

第一节 ISO 9000 族标准简介

一、ISO 9000 族标准的含义

ISO 9000 族标准是国际标准化组织(ISO)在 1994 年提出的概念,是指“由国际标准化组织质量管理和技术委员会(ISO/TC 176)制定的所有国际标准”。ISO 9000 族标准可帮助组织实施并有效运行质量管理体系,是质量管理体系通用的要求或指南。它并不受具体的行业的限制,可广泛适用于各种类型和规模的组织。

二、ISO 9000 族标准的产生与发展

20 世纪 70 年代末,国际贸易量增大,许多国家和地区性组织发布了一系列的质量管理和质量保证标准,作为贸易往来供需双方的依据和遵守的规范。由于各国的情况不同,在基本概念、管理方法以及对质量保证的要求方面存在着较大的差别。为了使不同国家、企业之间在技术合作、经验交流和贸易往来以及在质量管理和质量保证上有共同的语言和准则,作为质量评价的基础,以适应全球性质量体系认证的多边互认、减少技术壁垒和贸易壁垒,国际标准化组织(ISO)在 1979 年成立了“质量保证技术委员会”(TC 176),研究国际质量保证领域内的标准问题和负责制定“质量管理和质量保证”的国际标准。该委员会在总结世界各国特别是工业发达国家质量管理经验的基础上,通过协调各国质量标准的差异,先后于 1986 年发布了 ISO 8402《质量管理和保证 术语》,1987 年发布了 ISO 9000《质量管理和质量保证标准》、ISO 9001《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理和质量体系要素》共 6 项国际标准,统称为 1987 版 ISO 9000 系列国际标准。

1994 年,ISO/TC 176(质量管理和质量保证技术委员会)对系列标准进行了修订和

补充,使 1987 版的 6 项标准增加到 16 项标准,形成 1994 版 ISO 9000 族标准。

2000 年 12 月起,国际标准化组织陆续发布了第三版的 ISO 9000 族标准,被称为 2000 版 ISO 9000 族标准,它替代了发展到 1999 年底已包括 22 项标准和两项技术报告的 ISO 9000 族标准。2000 版 ISO 9000 族核心标准精简到 4 项标准,即:ISO 9000《质量管理体系 基础和术语》、ISO 9001《质量管理体系 要求》、ISO 9004《质量管理体系 业绩改进指南》和 ISO 19011《质量和(或)环境管理体系审核指南》。这些标准更加适应了质量管理体系标准在各种规模(尤其包括了中小企业)和各种类型(包括服务业和软件行业)的组织中使用;更加强调了顾客满意度、对管理体系实施监视和测量的重要性;更加满足了使用者对标准通俗易懂和便于操作的要求。2000 版 ISO 9000 族标准与 ISO 14000 系列标准的兼容,为国际标准化工作的改革朝着有利于企业管理和提高效率及促进贸易的方向发展提供了良好的基础。

三、ISO 9000 族标准的特点

ISO 9000 族标准高度概括了世界经济发达国家工业化革命 200 年来质量管理的成功经验,是从实践上升为理论的一套科学管理模式,具有系统性、适用性和可操作性。

1. 很强的系统性

ISO 9000 族标准是集世界各发达国家先进的管理经验、用科学的方法归纳总结而成的一套管理体系。组织按照既定的方针目标,建立了组织保证子系统、资源提供子系统、产品实现子系统、测量分析和改进子系统等,其内在结构模式完全符合系统原理和系统工程的组织管理方法和技术。因此,它能在广泛的领域,不同的环境下保持体系统一的规范运作。

2. 普遍的适用性

ISO 9000 族标准是以适合一切提供产品的组织使用为目标而设计的,产品可包括硬件、软件、流程性材料和服务。同时它在满足标准要求的途径与方法方面,提倡组织在确保有效性的前提下,可以根据自身经营管理的特点做出不同的选择。

3. 简捷的操作性

ISO 9000 族标准概念明确,语言通俗,易于理解和使用,用概念图形表述过程间的逻辑关系,便于操作,更有助于组织结合自己的生产经营活动采用标准来建立体系,并重视有效性的改进与效率的提高。

4. 具备闭合管理和持续改进的功能

体系采用闭合循环,对组织所有过程加以识别、确认、策划和管理,用先进、科学、规范、实用的程序对所有过程进行连续控制,将组织内所有影响质量的人员、设备、材料、工作方法、工作环境都列入体系的控制范围之内,为有关质量的各个环节的管理持续提供规范且稳定的、符合程序要求的、持续改进的服务,可极大地提高工作效率。

四、ISO 9000 族标准在我国的应用

ISO 9000 族标准极大地促进了国际贸易的发展,并被组织广泛地用作建立质量管理体系的基础,也是独立的第三方组织进行质量体系审核认证的依据。实践证明,ISO 9000

族标准是迄今为止应用最广泛的国际标准,全球已有 150 多个国家数十万个组织获得了第三方认证。

同样,ISO 9000 族标准自发布之日起就受到我国有关方面的关注。我国在原国家标准的统一领导下,组织了“全国质量保证标准化特别工作组”,负责等效采用 ISO 9000 族标准国家标准起草工作。在认真研究、广泛征求意见的基础上,经原国家技术监督局审查批准,于 1988 年 12 月正式发布等效采用 ISO 9000 系列标准。鉴于国际上绝大多数国家已“等同采用”国际标准,为进一步与国际接轨,原国家技术监督局决定等同采用 ISO 9000 系列标准,并于 1992 年 10 月正式颁布 GB/T 19000 系列标准,且要求 1993 年 1 月 1 日起在全国实施。后又经过 1994 年、2000 年的两次改版,形成了现在的 2000 版 GB/T 19000 族标准(等同采用 ISO 9000 族标准)。

质量管理体系标准的发布、实施,对企业完善质量管理体系,巩固和深化全面质量管理,提高企业管理水平,开拓国际市场,发展外向型经济起到了积极的推动作用,已被越来越多的不同行业不同类型的组织所认可并积极采用,均取得较好效果。峰峰集团作为一家特大型煤炭企业,积极导入 ISO 9000 族标准先进的管理思想和管理理念,强化过程控制和持续改进的能力,取得了显著的成效。如峰峰集团马头洗选厂,按照质量管理体系的内在要求,用过程控制的方法,强化精煤质量管理,使产品质量由原来的 11 级提高达到了 10 级、9 级,产品质量赢得了广大海内外客户的满意,精煤产品出口到日本和东南亚等国家和地区。同时关键岗位 300 多名员工都获得了中国质量管理协会“全面质量管理”知识培训合格证书,员工队伍素质明显提高。峰峰集团的各矿还建立了职业健康安全管理体系,经过过程控制和持续改进,极大地提高了员工的安全意识、危险源的辨识能力和精细化管理的水平,为企业的健康发展、安全发展、和谐发展、可持续发展奠定了坚实的基础。

第二节 八项质量管理原则

在 ISO 9000:2000 引言中阐明了八项质量管理原则,用高度概括和易于理解的文字,表述了当代质量管理应遵循的最基本、最通用的一般规律,是一切质量管理活动中都使用的理念和原则,也是 ISO 9000 族标准的理论基础。加深对八项质量管理原则的理解,才能使我们更清楚 ISO 9000 族标准的内涵,自觉地吸取其管理原则的精华,融于党建系统质量管理体系之中,使党建工作在继承和创新中与质量管理体系相通相容、相互促进。

一、八项质量管理原则在供应链中的指导作用

八项质量管理原则是指导 ISO/TC 176 编制 2000 版 ISO 9000 族国际标准和相关文件,指导组织和管理者建立、实施、改进本组织的质量管理体系,指导广大审核员、咨询师和质量工作者应用 2000 版 ISO 9000 族标准的理论依据。

在这里应说明的是,在质量管理体系中起着十分重要作用的“供应链”,在 2000 版 ISO 9000 族标准修订时作了修改,即把原有的“分承包方——供方——顾客”改变为“供方——组织——顾客”。图 1-1 充分展示了八项质量管理原则在供应链中的指导作用。