



质量管理与质量保证

(GB/T19000)系列标准浅讲

茆殿宝 编

中国建材工业出版社

质量管理与质量保证

GB/T19000系列标准浅讲

编者 茆殿宝

中国建材工业出版社

1993·北京

(京)新登字177号

内 容 简 介

本书是等同采用国际标准化组织制订的ISO9000系列标准的国家标准。随着我国恢复关贸总协定缔约国地位的到来,凡我国企业生产的出口产品均必须符合国际标准,即ISO9000系列标准是国际贸易通行证。本书本着向读者宣传、介绍上述系列标准的目的,用通俗的文字分析了“标准”的概念、内容以及如何结合本行业特点进行全面质量管理与质量保证,并附有实际案例。

本书适合企业管理人员、质量管理人员、质量检验人员及企业各级领导参考阅读、是普及、宣传、贯彻ISO9000系列标准的教材。

质量管理与质量保证

GB/T19000系列标准涉讲

茆殿宝 编著

*

中国建材工业出版社出版

(北京海淀区百万庄国家建材局内 邮政编码:100831)

新华书店科技发行所发行

各地新华书店经销

有色曙光印刷厂印刷

开本:787×1092 1/16 印张:13.25字数:340千字

印数:1~3000册

ISBN7-80090-185-8/F·34

定价:10.4元

目 录

第一章 ISO9000系列标准——国际贸易通行证	(1)
第一节 什么是ISO9000系列标准	(1)
第二节 ISO9000系列标准在世界各地	(1)
第三节 ISO9000系列标准在中国	(4)
第四节 ISO9000系列标准在产品出口企业	(5)
第二章 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000系列国家管理标准的意义和应注意的问题	(7)
第一节 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000系列国家管理标准的意义	(7)
第二节 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000系列国家管理标准应注意的问题	(9)
第三章 《质量管理与质量保证》GB/T19000系列国家标准概述	(11)
第一节 质量管理体系标准和质量保证模式标准的相互关系	(11)
第二节 五个标准的概述	(12)
第三节 三个保证模式标准的水平比较	(14)
第四章 三种质量保证模式的选用	(17)
第一节 三种质量保证模式的选用原则	(17)
第二节 质量保证模式标准的选用程序	(20)
第五章 质量管理和质量体系要素	(22)
第一节 基本质量体系要素的含义与相互关系	(22)
第二节 质量管理和质量体系要素	(24)
第六章 质量文件和记录	(66)
第一节 质量文件	(66)
第二节 质量记录	(68)
第七章 质量手册	(69)
第一节 质量体系文件概述	(69)
第二节 质量手册的编制	(70)
第八章 质量体系的建立和运行	(76)
第一节 指导思想和必备条件	(76)
第二节 质量体系建立的程序	(78)
第三节 质量体系的运行	(79)
第九章 几个实际案例	(82)
第一节 质量体系要素及主要质量职能分配案例	(82)
第二节 采购合同案例	(83)
第三节 不合格品的控制案例	(98)
第四节 质量成本案例	(105)
第五节 质量手册案例	(130)

第一章 ISO9000系列标准——国际贸易通行证

第一节 什么是ISO9000系列标准

ISO9000系列标准是国际标准化组织ISO为适应国际贸易发展的需要,于1987年颁布的适用于对生产企业产品质量和质量体系进行评审认证的质量管理和质量保证的国际标准。

过去在国际贸易中对商品的质量普遍采用质量检验的方式。由于质量检验往往是采取抽检方式,只能检验供方小部分产品,有一定的偶然性,因而在买卖双方,仍然会发生一些质量争端。如果买方为减少质量争端,多做些检验,买方往往又付出多次的检验费,这样,买方增加了质量成本,而且这种检验,只对产品本身进行,一般不接触供方的质量体系,供方质量体系的保证程度很低,往往是百里挑一供应用户,不仅是产品质量不能保证,而且供货量和供货期都不能保证。

影响产品质量的因素很多:产品设计、原材料选用、设备运转的管理、工人的技术素质、企业经营管理水平……等等,都直接影响产品质量。ISO9000系列标准就是针对供方(制造厂商)在产品生产过程中的各个环节,提出一整套规范化的管理方式,包括设计、制造、安装和服务等全过程的质量管理标准,使产品的质量在生产过程中的各个环节上加以保证。

ISO9000系列标准由ISO9000至ISO9004共5个标准组成。ISO9000是指导选用各个标准的纲领性标准,内容包括怎样选择和应用ISO9000系列标准中的标准、标准适用范围、标准的定义、标准的基本概念、质量体系国际标准有关类型等,是对系列标准中选用各标准的指南。

ISO9001是关于产品设计、生产、安装和售后服务等方面的质量保证模式标准。

ISO9002是关于生产、安装及售后服务等方面的质量保证模式标准。

ISO9003是关于最终检验及测试的质量保证模式标准。

ISO9004是质量管理和质量体系要素指南标准。

ISO9000系列标准适应了当今国际贸易中工商业的需要,正在世界各国发展着、行动着。

ISO9000系列标准已成为国际贸易的通行证。

第二节 ISO9000系列标准在世界各地

ISO9000系列标准自1987年颁布以来,已得到不少国家和地区的认可,其中工业发达的国家最为重视。目前把ISO9000系列标准等效或等同地转为国家标准或地区标准的有43个国家

家和地区，已设立评审制度的有32个国家和地区。表1是转ISO9000系列标准为国家标准的部分国家标准对照表。

ISO9000国际标准与世界各国国家标准对应汇集

表1—1

国 别	质量管理和质量保证 标准的选择和使用指南	质量体系开发设计、 生产、安装和服务的 质量保证模式	质量体系生产和安 装的质量保证模式	质量体系、最终检 验和试验的质量保 证模式	质量管理和质量体 系要素指南
国际标准	ISO 9000 : 1987	ISO 9001 : 1987	ISO 9002 : 1987	ISO 9003 : 1987	ISO 9004 : 1987
中 国	GB/T 19000-92	GB/T 19001-92	GB/T 19002-92	GB/T 19003-92	GB/T 19004-93
澳大利亚	AS 3900	AS 3901	AS 3902	AS 3903	AS 3904
奥地利	DENORM-PREN 29000	DE NORM-PREN 29001	DE NORM-PREN 29002	DE NORM- PREN 29003	DE NORM- PREN 29004
比利时	NBN X 50-002-1	NBN X 50-003	NBN X 50-004	NBN X 50-005	NBN X 50-002-2
加拿大	CSA Q 299.0	CSA Q 299.1	CSA Q 299.2	CSA Q 299.3	CSA 0420-87
丹 麦	DS/EN 29000	DS/EN 29001	DS/EN 29002	DS/EN 29003	DS/EN 29004
欧 共 体	EN 29000-1987	EN 29001-1987	EN 29002-1987	EN 29003-1987	EN 29004-1987
芬 兰	SFS-ISO 9000	SFS-ISO 9001	SFS-ISO 9002	SFS-ISO 9003	SFS-ISO 9004
法 国	NF X 50-121	NF X 50-131	NF X 50-132	NF X 50-133	NF X 50-122
匈牙利	MI18990-1988	MI 18901-1988	MI 18992-1988	MI 18993-1988	MI 18994-1988
印 度	IS : 10201 Part 2	IS : 10201 Part 4	IS : 10201 Part 5	IS : 10201 Part 6	IS : 10201 Part 3
爱尔兰	IS 300 Part 0/ ISO 9000	IS 300 Part 1/ ISO 9001	IS 300 Part 2/ ISO 9002	IS 300 Part 3/ ISO 9003	IS 300 Part 0/ ISO 9004
意大利	UNI/EN 29000-1987	UNI/EN 29001-1987	UNI/EN 29002-1987	UNI/EN 29003- 1987	UNI/EN 29004- 1987
日 本	JIS Z 9900	JIS Z 9901	JIS Z 9902	JIS Z 9903	JIS Z 9904
马来西亚	—	MS 985/ ISO 9001-1987	MS 985/ ISO 9002 : 1987	MS 985/ ISO 9003-1987	—
荷 兰	NEN-ISO 9000	NEN-ISO 9001	NEN-ISO 9002	NEN-ISO 9003	NEN-ISO 9004
新 西 兰	NZS 5600 : Part 1-1987	NZS 5601-1987	NZS 5602-1987	NZS 5603-1987	NZS 5600 : Part 2-1987
挪 威	NS-EN 29000 : 1988	NS-EN 29001 : 1988	NS-ISO 9002	NS-ISO 9003	—
南 非	SABS 0157 : Part 0	SABS 0157 : Part I	SABS 0157 : Part II	SABS 0157 : Part III	SABS 0157 : Part IV
西 班 牙	UNE 66 900	UNE 66 901	UNE 66 902	UNE 66 903	UNE 66 904
瑞 典	SS-ISO 9000 : 1988	SS-ISO 9001 : 1988	SS-ISO 9002-1988	SS-ISO 9003 : 1988	SS-ISO 9004 : 1988
瑞 士	SN-ISO 9000	SN-ISO 9001	SN-ISO 9002	SN-ISO 9003	SN-ISO 9004
突尼斯	NT 110.18-1987	NT 110.19-1987	NT 110.20-1987	NT 110.21-1987	NT 110.22-1987
英 国	BS5750 : 1987 : Part 0 : Section 0.1 ISO 9000/EN 29000	BS 5750 : 1987 : Part 1 : ISO 9001/EN 29001	BS 5750 : 1987 : Part 2 : ISO 9002/EN 29002	BS 5750 : 1987 : Part 3 : ISO 9003/EN 29003	BS 5750 : 1987 : Part 0 : ISO 9004/EN 29004
美 国	ANSI/ASOC 090-1987	ANSI/ASOC 091-1987	ANSI/ASOC 092-1987	ANSI/ASOC 093-1987	ANSI/ASOC 094-1987
苏 联	—	40-9001-88	40-9002-88	—	—
德 国	DIN ISO 9000	DIN ISO 9001	DIN ISO 9002	DIN ISO 9003	DIN ISO 9004
南斯拉夫	JUS A.K.1.010	JUS A.K.1.012	JUS A.K.1.013	JUS A.K.1.014	JUS A.K.1.011

注：苏联现应为独联体——编者注

——解译自日本品质管理1991年第9期——

据报道,英国已有15000多家企业公司通过了ISO9000系列标准的评审,其中有4000多家企业公司注过册,被载入政府贸易部的名册,获得了“合格认证证书”。为了能使企业通过ISO9000系列标准的评审,获取“合格认证证书”——产品通向国际市场的通行证,英国政府为每个企业公司资助2万英镑的ISO9000系列标准认证费。

法国目前也有好几百家企业通过了ISO9000系列标准质量体系的评审,其中100多个企业公司由于取得认证证书而占领市场后产品畅销,收益400多亿法郎。

意大利、德国、西班牙、加拿大、美国等西欧、北美国家和日本、马来西亚、新加坡、印度、南朝鲜、中国(包括台湾和香港地区)等亚洲国家和地区,以及新西兰、澳大利亚、南非、突尼斯等国家都正在积极推行ISO9000系列标准及评审、认证工作。

就新加坡来说,为帮助企业公司建立国际标准制度和获取国际认证书,新加坡贸易发展局实施了一项“证书辅助制”计划,协助新加坡企业公司获取ISO9000系列标准评审合格证书,以符合国际买主的需求。在这方面,新加坡贸易发展局为申请ISO9000系列标准认证合格证书的企业公司支付50%的认证费(一般认证费为2~3万美元)。

欧共体正在积极推行1992年统一市场计划,从1987年开始把ISO9000系列标准等同地转成为EN29000系列标准。作为欧共体各成员国质量保证体系的统一标准。各成员国中任何一个企业公司的质量体系所有文件和执行过程全部符合ISO9000系列标准要求的,则独立的第三方——登记局就发给认可证书,并登记入册。这样,该企业公司的所有买方均能接受登记局的认证,证明该企业公司的质量体系达到了ISO9000系列标准要求,产品质量、数量、交货期等完全有保证。据欧共体1992年计划,质量体系的认证将是产品认证或生产认可的先决条件,其他非成员国输往欧共体的指定产品都必须符合ISO9000系列标准要求。

马来西亚标准与工业研究所根据ISO9000系列标准要求,对企业公司经理人员进行培训,并正在积极推行质量体系评审、注册和认可工作。

1992年6月15日至19日欧洲第三十六届质量年会在比利时布鲁塞尔国会大厦召开。会议主要内容研究行政管理结构和官方机构证书的附加值方面的信息、获取证书认可的步骤、质量体系与国际贸易等。

ISO9000系列标准在世界市场上的地位越来越重要了,主要表现在:

(1)它是产品进入世界市场的通行证。目前欧共体成员国纷纷采用ISO9000系列标准,并积极申请ISO9000系列标准评审认可证书。如果某企业公司未获ISO9000系列标准评审认可证书,便找不到当地市场的大买主。至于其他地区的企业公司,若要打进欧洲共同体市场,没有ISO9000系列标准评审认可证书是行不通的。澳大利亚也实行这一办法,没有获得符合ISO9000系列标准评审合格证书的外国企业产品是不允许进入澳大利亚市场的。这就是说,未获ISO9000系列标准评审合格证书的企业公司都会丧失国际市场和机会。因此,ISO9000系列标准评审合格证书就成了产品进入世界市场的通行证。

(2)它是企业获得成功的动力。一个企业如果实施了ISO9000系列标准,不但为产品进入国际市场创造了良好条件,同时,也为提高企业管理水平,搞好内部管理带来新机,是企业获得成功的动力。因为质量体系按ISO9000系列标准要求建立之后,企业生产的每一个环节都经过专业审查,一旦有缺陷、故障发生,立即有纠正措施补救。这样,不但有助于工厂企业降低废品率、减少浪费及减少返工成本,而且有助于企业产品向高档市场发展,以获取更丰厚而又稳定的利润。一个有经验的企业家会得出这样的结论:一个企业公司建立了

有效运行的质量体系，就是控制了整个企业的大局。因此，ISO9000系列标准是企业获得成功的动力，企业实施ISO9000系列标准，就能加快企业的发展。

(3) 它是产品的世界知名标志。在国际贸易中，一个企业公司想使自己的产品获得世界知名标志，以提高企业公司和产品的信誉，最佳的办法莫过于获得ISO9000系列标准的评审认可合格证，因为它已被世界众多的企业公司公认为是产品的世界知名标志。如在英国，凡获得ISO9000系列标准评审认可的企业公司，均被列入政府贸易部的名册。而一般大买主都只向贸易部名册内的企业公司购货。如果未获ISO9000系列标准评审认可的企业公司，要推销其产品，只有将其产品大幅度降价出售。这说明，ISO9000系列标准的评审认可合格证书，已是产品世界知名标志。

第三节 ISO9000系列标准在中国

实施ISO9000系列标准在当今世界贸易中已成为一大趋势。我国从1988年起就把ISO9000系列标准等效地转为GB/T10300系列国家标准，即GB/T10300·1至GB/T10300·5五个国家标准。1992年又将其进一步改为等同采用ISO9000的GB/T19000国家系列标准，即GB/T19001~GB/T1904五个国家标准。

为了有利于我国出口产品生产企业推行ISO9000系列标准，国家商检局于1990年10月和对外经济贸易部联合发出通知，决定在我国出口产品生产企业实施ISO9000系列标准，并由国家商检局制定公布质量体系评审管理办法《出口产品生产企业质量体系评审管理办法》，从1993年3月1日起试行。国家商检局和对外经济贸易部决定在我国出口产品生产企业实施ISO9000系列标准后，要求各地商检局会同对外经济贸易委员会联合举办出口产品生产企业培训班，学习、宣传、实施ISO9000系列标准。《出口产品生产企业质量体系评审管理办法》规定：从事出口产品生产的企业，外贸经营单位、国外厂商或其他代理人，凡在中华人民共和国领域内申请质量体系评审的，必须向所在地商检局办理申请手续。商检局接到申请后，单独或会同有关单位组织质量体系审核小组，进行质量体系审核。申请是自愿的、非强制性的。但外国政府或企业公司要求，或我国规定应提供质量体系评审合格证书的有关出口产品生产企业，必须向商检局申请按ISO9000系列标准建立起来的质量体系审核，这是强制性的。

中国质量管理协会为帮助全国企业实施ISO9000系列标准，已举办了多次全国性学习班。全国很多企业，尤其是大中型企业都在逐渐采用ISO9000系列国际标准。这是因为这些企业的厂长已认识到了推行ISO9000系列标准的重要性，它是90年代我国产品进入世界市场的一把钥匙，没有这把钥匙，企业产品就进不了国际市场，只有获得ISO9000系列标准评审合格后，取得质量体系合格证书，产品才能进入国际市场。

1. ISO9000系列标准在上海

上海很多大中型企业都在推行ISO9000系列标准，如协昌缝纫机厂、上海内燃机厂、上钢五厂、宝钢、上海大众汽车有限公司、上海无线电十八厂、上海耀华玻璃厂，以及像上海福克斯波罗公司等很多合资、独资企业公司，都是实施ISO9000系列标准比较好的企业。其中上海福克斯波罗公司于1991年11月25日通过了DNV国际标准认证机构的质量体系审核合格认可，获得了ISO9000系列标准合格证书。当时，上海福克斯波罗公司美方总经理说：这

次审核“是一场严酷的考试，270个点要审核，有一个点出差错，就会全盘皆输”，不仅“2万美元会泡汤”，而且不能获得产品世界知名标志，这说明产品不是优质产品，就不能进入国际市场。上海福克斯波罗公司通过一年的准备，七天的审核。从对总经理到对操作工人、从对生产计划到对材料采购、从对材料进厂检验到对产品入库管理、从对产品出厂到对售后服务等全面的审核，结果全部合格，取得了ISO9000系列标准质量体系审核合格证书。

上海耀华玻璃厂技术玻璃的生产，从1991年3月26日开始，由澳大利亚国际认证机构进行ISO9000系列标准的认证，象上海福克斯波罗公司认证的内容一样，是企业的质量体系的评审认证，从厂长到操作工人、从原料进厂控制到产品出厂售后服务，其中还包括测试技术、测试设备和测试设备仪器的管理等。经过一年的努力，基本上通过了ISO9000系列标准的审核认证，获得了产品进入澳大利亚市场的许可。中国梅加电信公司和怀斯电子公司都符合ISO9000系列标准。

为了推动上海企业实施ISO9000系列标准，推动上海产品进入国际市场，上海市将建立质量体系审核中心，与国际上一到两个权威性认证机构建立联系，与国外接轨，逐步开展对上海企业质量体系的审核与认证，为企业走向国际市场奠定必要的基础。

2. ISO9000系列标准在广东和深圳

广东、深圳是我国商检局推行ISO9000系列标准的试点地区。目前，广东及深圳两地商检局正在积极进行试点，选择一些试点工厂，为实施ISO9000系列标准、欲获取质量体系评审合格证书、为其产品进入国际市场提供咨询与服务等。深圳商检局与香港有关部门建立了密切的业务联系，制定了质量体系评审办法。预计，推行ISO9000系列标准并进行质量体系评审认证工作不久将在广东、深圳全面展开。

3. ISO9000系列标准在台湾

目前，我国台湾地区也在拟订并实施ISO9000系列标准。台湾地区商检局也陆续拨款辅导当地企业公司建立ISO9000系列标准质量体系。1991年10月份台湾已有一家企业公司首次被评为ISO9000系列标准认可企业，并取得英国承认。另有20家企业公司正在建立起ISO9000系列标准质量体系，还有80家企业公司正在接受ISO9000系列标准知识的辅导。

第四节 ISO9000系列标准在产品出口企业

因为近年来，在国际贸易中对产品的质量提出了一个新的要求，即除了要进行产品质量检验外，还要求生产产品的企业公司按国际标准化组织制定的ISO9000系列标准建立质量体系 and 经评审合格的证明文件。这样，ISO9000系列标准就被贸易界人士作为国际贸易交往中的通行证了。既然ISO9000系列标准是国际贸易的通行证，而且已得到国际上、尤其是工业发达国家的高度重视和积极采用，可以说，今后未获得ISO9000系列标准质量体系审核合格认可的企业和产品，就没有在世界市场的立足之地。由此可见，每个出口产品的企业公司要提高出口产品在国际市场上的竞争力，迅速实施ISO9000系列标准已是刻不容缓的事了，越快实施越好。厂长、经理应该把这件事放到议事日程上的第一位。

虽然我国从1988年就开始推行ISO9000系列标准，并把ISO9000系列标准等效地、1992年又等同地转为国家标准——GB/T10300系列标准和GB/T19000系列标准，也有很多企业在学习、推行ISO9000系列标准，但也有不少出口产品的企业对ISO9000（或GB/

T19000)系列标准相当陌生,这是笔者在多次由建设工程质量管理协会举办的ISO9000系列标准学习班的讲课中所得到的信息。所以希望对ISO9000(或GB/T19000)系列标准陌生的企业,赶快行动起来,抓紧组织学习、宣传、实施,尽快按ISO9000系列标准要求建立起质量体系,并使之有效运行。

最后想用上海福克斯波罗公司外方总经理哈德雷先生在他们公司通过ISO9000系列标准审核合格后,赠送给中国企业的四句话结束本章:

——你们应该立即就行动。中国政府说过,ISO9000系列标准必须成为所有企业的质量标准。

——你属下众多的部门经理和员工们不会一开始就自动接受和支持这种行动,企业公司的最高层领导,要有耐心,不过态度必须坚决强硬。

——ISO9000系列标准的质量改进过程是一个长期的不间断的过程。一个公司如无优质的产品和服务是没有成功可言的,只有不断地改进质量才能永保成功。

——今天就踏上你征服ISO9000系列标准的旅程,千万别犹豫。

第二章 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000

系列国家管理标准的意义和应注意的问题

第一节 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000

系列国家管理标准的意义

产品质量是企业的生命。因此,产品质量作为企业经营中的主要因素已成为世界性的趋势。也就是说,企业必须以质取胜,这已成为世界性趋势。结果是企业之间的质量竞争更加激烈。质量出自生产过程,更出自于管理。一个企业产品质量的好坏,80%的因素决定于管理。可以这样说:企业之间的质量竞争,实质是管理的竞争。所以,国际国内各行各业都非常重视管理。这个管理不仅在企业内部有要求,而且已发展到贸易间。客户在购买企业的产品之前,要首先认证这个企业的管理是否能保证产品质量和产品质量的稳定。这对企业的管理提出了更高的要求。我国从改革开放以来,国际经济交往增多。同时,国内市场经济的发展,对管理同样提出了更高的要求。为提高企业的管理水平,国家技术监督局颁布了这个GB/T19000系列国家标准。由此可知,贯彻实施这个系列标准,有其重要意义。

1. 它是适应国内外管理标准化大趋势的需要

标准化是建立最后秩序的活动。以建立秩序为己任的管理需要标准化。随着科学技术的发展与进步,生产自动化日趋扩大,产品日趋复杂,如飞机、航天飞机、导弹、核电站、桥梁、药物、液化气罐瓶、电淋浴器等都是多环节的产物(产品),一旦某些环节失控,发生质量事故,其影响之大,造成的危害之大,是难以估计的。同时,随着国际经济交流的蓬勃发展,贸易交往的日益增多,产品的流动日趋国际化。这样,要求保证产品的质量和产品质量责任问题便成为人们日益关注的问题。也就是说,在激烈的国际和国内贸易竞争、国际技术经济合作和国内横向联营或集团化大潮流中,为解决国际国内间产品质量争端和产品质量责任,为有效地开展国际国内贸易,使不同国家、地区、企业之间在技术合作、经验交流和贸易往来中有共同的质量语言、共同遵守的规范,这就需要为建立秩序而采取管理标准化。目前,国际国内为评定供方质量体系,以确认获得稳定合格的产品质量,各种对供方质量保证能力的评价模式应运而生。1988年12月我国国家技术监督局也正式批准发布了与国际标准ISO9000系列标准等效的、并于1989年8月1日实施的GB/T10300及1992年又等同采用为GB/T19000(1993年1月1日实施)的系列国家标准。这就是为适应国内外管理标准化大趋势的需要而采取的管理标准化活动。

面对国际管理标准化和国内管理标准化的大趋势,我国建材行业怎么办?我们虽然在某些技术方面不及国外,但不能在管理标准化方面落后,要迎头赶上,进而促进全行业的管理标准化的发展。这是摆在我国建材行业质量管理和标准化部门、更是摆在各级领导面前的一个严肃而又必须做好的课题。为适应正在开展的质量认证、颁发生产许可证、质量管理奖评审和企业上等级工作的需要,为适应国际和国内管理标准化的大趋势,应尽快贯彻GB/T19000系列国家标准,以适应当前经济发展的需要。

2. 它是深化全面质量管理的需要

建材行业推行全面质量管理已有11年的历史,建材行业是我国推行全面质量管理最早的行业之一,并取得了一定的成效,它对促进产品质量、提高管理水平、增强企业素质产生了积极的作用。但是在推行全面质量管理中存在着公式化、形式主义的倾向,也存在着认为全面质量管理是花架子的思想等,这些形式化的做法和错误的思想认识已成为深化全面质量管理的障碍。为了推行全面质量管理,改变企业质量管理落后的局面和产品质量不稳定的状况,应在推行全面质量管理的基础上,总结推行全面质量管理的经验与教训,吸收世界先进国家和国内先进企业的质量管理经验,真正使企业的质量管理从人治转到法治,由被动转为主动,由自发、分散的甚至不自觉的管理转到自觉的、系统的科学管理,为此,必须贯彻实施GB/T19000系列国家标准。再者,GB/T19000系列国家标准无论在基本原理、指导思想方面,还是在具体方法和要求方面,从内容上看,都与全面质量管理大体一致,而且又从标准的角度,对企业的质量体系的理论和内容进行系统性的提炼、概括和总结,在规范化的基础上,为企业建立质量体系、实施外部质量保证和内部进行质量管理的有关内容提供指导。因此,实施GB/T19000系列国家标准将使企业推行全面质量管理得到进一步深化,从而把全面质量管理推上一个新台阶,使企业的管理水平更上一层楼。

3. 它是国内社会主义市场经济发展和国际商品经济交往的需要

随着我国改革开放政策的贯彻和社会主义市场经济的发展,对企业质量管理提出了新的更高的要求,特别是随着科学技术的飞速发展,产品日益复杂化多样化,原来由一个工厂生产的产品,现在往往由若干个工厂生产。企业之间的横向联合、专业化协作越来越广,专业集团化不断增加,势必要求企业在质量管理上采取新的措施,要求协作厂、联营厂、集团化厂建立完善的质量体系,以确保生产出符合要求的产品和质量稳定的产品。

此外,随着对外开放的推进,企业参加国际竞争的机会越来越多。但是许多企业的产品由于质量上不去,或者不稳定,致使其挤不进国际市场或已经占领而又丢失。究其原因,虽然有技术问题,但大量的的是由于缺乏严格而又符合实际的有效的科学管理。

同时,随着改革开放的深入发展,我国企业需要引进先进技术和设备,以加快产品的更新换代,增强产品在国内、国际市场上的竞争能力,增加销售量和出口量。

综上所述,无论是产品的卖出还是先进技术和设备的买进,需方(买方)要求供方(卖方)提供质量保证能力的评价,且在合同中提出质量体系或质量认证,而GB/T19000系列国家标准正可满足这个要求。即要想把自己的产品打入国际市场、占领国内市场,在竞争中取胜,除了产品质量符合国内外用户要求外,各企业的质量体系也需按GB/T19000系列国家标准行事。同样,想引进技术和设备,各企业也需用GB/T19000系列标准来处理贸易活动中的问题。贯彻实施GB/T19000系列国家标准,将为企业在国内外经济交往和贸易往来中,取得国内外客户的信任,为促进签约成功创造有利条件。所以说,贯彻GB/T19000的意义之一是国内社会主义市场经济发展和国际商品经济交往的需要。

4. 它是企业生存和获取良好经济效益的需要

当今市场,产品竞争十分激烈,许多产品市场处于饱和状态或疲软状态,除了价格是用户考虑的因素外,用户更多考虑的是产品的质量和可靠性、安全性。因此,质量是企业的生命,价格已不是企业竞争的唯一因素,更高的目标是追求产品质量的优越——产品的适用性和满足用户的期望,以自身产品的独到之处和恰到好处地去占领市场、赢得信誉、获得良好的经济效益、求得发展。

获得生存是企业的基本要求, 获取良好的经济效益、求得发展是企业追求的目标。这就要求企业做到产品一次合格率要尽量地高, 减少返工, 减少废次品。显然只有企业以质量保证活动确保稳定生产出合格以至优质品, 才能避免因产品质量不高造成的低效益甚至亏本, 避免发生社会、人身安全的重大事故和重大质量责任, 避免因质量事故带来的难以承受的高成本甚至经济损失。贯彻GB/T19000系列国家标准, 正是帮助和指导企业解决这些难题, 真正确保企业获得良好经济效益、求得发展的重大措施。

5. 它是保护客户和使用者的安全和利益的需要

GB/T19000系列标准中明确指出了用户方面的风险。企业“应考虑对人身健康与安全的影响、可用性以及最终消费者对产品的不满引起的市场索赔、丧失信任等风险。这很清楚地指明了贯彻GB/T19000系列国家标准是保护客户和使用者的安全和利益的需要。如果因水泥质量不好, 造成在建房过程中或居住不久后房屋倒塌, 岂不是客户和使用者(建筑工人和居住者)的人身安全得不到保障吗! 如果因墙壁涂料化学成分有毒, 岂不是客户和使用者(建筑工人和居住者)的健康受到影响吗! 如果因玻璃纤维制品质量缺陷造成大型发电机电器绝缘不好或发射各种人造卫星时发生爆炸, 或家用电器绝缘不好发生触电事故, 岂不是会造成重大人身安全事故和巨大的社会影响吗! 这些都关系到客户和使用者的安全和利益。造成产品质量重大缺陷, 大多数是技术规范的不完善和企业的质量体系不健全。因此, 贯彻实施GB/T19000系列国家标准、建立完善的运行有效的质量体系、稳定生产满足规定需要的产品, 这无疑是保护客户和使用者安全和利益的需要。

通过以上五个方面需要的阐述, 充分说明了当前在我国、在建材行业贯彻国家管理标准的意义。

第二节 贯彻《质量管理与质量保证》GB/T19000 系列国家管理标准应注意的问题

从国际和国内的贸易发展看, 已逐步把质量管理内容订入贸易合同或协议, 用管理手段保证产品质量, 使客户和使用者放心。所以, 企业应提高自身的质量管理水平, 以适应国际和国内贸易环境, 发展外向型经济, 提高出口创汇。

要用管理手段保证产品质量, 必须认真贯彻实施GB/T19000系列国家标准。但在贯彻实施中, 应切实注意以下几个问题:

(1) 要避免以往推行全面质量管理时曾一度照搬照抄的做法, 实施GB/T19000时, 应突出一个“实”字, 讲求实效, 落到实处, 坚持“积极、慎重、稳妥”六字方针, 从国情出发, 从行情出发, 从厂情出发, 不搞一个模式, 不搞生搬硬套, 不搞一刀切, 不搞二张皮, 防止形式主义和繁琐哲学, 不要使广大职工感到又在搞花架子。

(2) 搞好教育培训, 要有针对性, 培训的主要对象是企业领导和企业技术管理人员, 提高他们的认识, 统一他们的思想, 明确培训的要求。培训的内容以GB/T19000为主, 建立企业的质量体系, 为有效运行培养必要的人才。

(3) 加强组织领导。实施GB/T19000系列国家标准的企业应成立以厂长(经理)为主的领导机构。实施的成败关键在于企业的厂长(经理)的重视程度和对GB/T19000系列

国家标准的认识和理解程度。

(4) 实施GB/T19000系列国家标准要与加强基础工作相结合，是全面质量管理的深化，而不是另起炉灶。根据企业自身条件和实际需要出发，不同企业可采取不同的做法，要重视企业质量体系的有效运行，为改进产品质量，增加经济效益、提高企业素质、满足用户需要服务。

(5) 要充分认识到实施GB/T19000系列国家标准的艰巨性，既要抓紧贯彻和实施，又不要急于求成。如果是试点企业，要做到一学习、二对照、三增删、四完善，用一定的时间建立完善质量体系，做到试运行取得满意的效果。

第三章 《质量管理与质量保证》GB/T19000

系列国家标准概述

要使GB/T19000系列国家标准真正得到贯彻落实,除反复宣传贯彻实施GB/T19000系列国家标准的意义和应注意的问题外,还必须让企业的各级领导、管理人员和技术人员搞清楚GB/T19000系列国家标准的内容,否则难以得到贯彻落实。这一讲主要讲述GB/T19000系列国家标准的概述。

GB/T19000系列国家标准是在等效采用ISO9000系列国际标准基础上,结合我国国情产生的,因为它的内容包括质量管理和质量保证三个类型五个标准,所以称为《质量管理与质量保证》系列国家标准。三个类型为:一类是指导质量管理和质量保证标准的选择和使用;一类是质量保证模式标准;一类是质量管理体系标准。五个标准为:GB/T19000《质量管理与质量保证 质量管理和质量保证标准的选择和使用指南》,属第一类;GB/T19001《质量管理与质量保证 质量体系——开发设计、生产、安装和服务的质量保证模式》,GB/T19002《质量管理与质量保证 质量体系——生产和安装的质量保证模式》,GB/T19003《质量管理与质量保证——最终检验和试验的质量保证模式》,这三个保证模式标准属第二类;GB/T19004《质量管理与质量保证 质量管理和质量体系要素指南》,这个标准属第三类。现概述如下:

第一节 质量管理体系标准和质量

保证模式标准的相互关系

质量管理体系标准(GB/T19004)阐述了质量管理体系一般应包括的质量体系要素,是企业建立质量管理体系而编制的推荐性的基础性标准。该标准对企业质量环中各阶段影响产品质量的技术、管理和人员等因素提供了指导,其重点是满足用户的需要、制订各部门的基本职责。这个标准是用于企业内部质量管理的,是使企业领导确信本企业的产品或过程的质量能满足规定要求,其中包括对质量体系的评价与审核以及对质量成本的评定。

质量保证模式标准(GB/T19001、GB/T19002、GB/T19003)是阐述了在合同环境下对供方的质量体系要求的不同水平的保证内容,是供企业建立质量保证模式而编制的在合同环境下具有强制性的保证性标准。这类(三个保证)模式标准是用于外部质量保证的,是使需方确信供方企业的产品或过程的质量能满足规定的要求。供方需对需方所要求的质量体系进行实证。实证的目的是证明质量体系的适用性和供方具备满足产品质量要求的能力。

这两类标准有其共同点,也有其不同点。为了比较,把不同点以表格形式列出,见表2。

由表2可知,这两类标准在主题内容、适用范围、体系环境、体系的建立、体系的目的、体系的数量、所含标准的数量、体系要素的数量、要素控制的要求、标准性质、标准的确立等12个方面有着不同之处。企业可根据这些特点,开展管理标准化工作。

质量管理体系和质量保证模式标准对照表

表1—2

对比 项目	标准 类别	质 量 管 理 体 系 标 准	质 量 保 证 模 式 标 准
主 题 内 容		本标准提出并阐述了质量管理体系一般应包括的基本要素。企业应根据市场情况、产品类型、生产特点、用户需要等具体情况来选择相应的要素和采用这些要素的程度。	本标准规定了合同环境下,需由供方证实其设计和提供产品能力时,或生产过程的控制能力时,或在最终检验和试验期间,发现和控制产品不符合项并加以处理的能力时,对质量体系的要求。
适 用 范 围		适用于产品(过程)的开发、生产和安装的单位。用于指导企业内部的质量管理。其他领域亦可参照使用。	适用于合同环境下的外部质量保证。是供方进行证实和需方进行验证和评价的依据。
体 系 环 境		存在于合同环境或(和)非合同环境中。	存在于合同环境中。
质量体系的建立		1.在非合同环境下,企业根据市场情况、产品类型、生产特点和用户需要等具体情况建立,不受合同约束。 2.在合同环境中,企业只对内建立质量管理体系,只是按合同充实这个体系,包括充实质量保证体系中的各要素于质量管理体系中。	1.在非合同环境下不存在。 2.根据合同要求和第三方法规建立,各要素纳入这个体系成为它的组成部分。
质量体系的目 的		实施内部质量管理,满足用户需要,保护企业利益。	实施外部质量保证,在保证需方利益的同时,也保护企业利益。
质量体系的数 量		在企业内一般只有一个质量管理体系。	按合同建立,当不同的需方要求不同时,企业可有若干个对外的质量保证体系。
所含标准数 量		只有一个管理标准。	有三个适用于不同合同环境的标准。
体系要素的数 量		为建立满足各种需要的质量管理体系提供全面指导的基本要素17个。	根据需要,选择必要的直接影响产品质量的要素。模式不同,要素数量不同,12、18、20个三种。
要素控制要求		对要素的目标、实施的准则、内容、程序、方法和手段都有较全面的阐述和要求。	从需方要求出发,强调对质量体系要素及其实施结果的证实,不强调采取何种手段和方法来实现要素的目标。
标 准 性 质		为企业建立质量管理体系的指导文件,对企业不构成约束。	规定了合同环境。一旦签约合同,供需双方均受合同约束。标准成为强制性文件。
标 准 的 确 选		企业根据市场、产品类型、生产特点和用户需要等具体情况自行建立质量体系。	按不同的合同环境、模式由需方选择,供需双方协商确定。

第二节 五个标准的概述

GB/T19000系列标准含三类五个标准。GB/T19000是规定选择和使用质量体系 标准的原则、程序和方法的指导性和方法性标准; GB/T19001至GB/T19003是三种不同水平的质量保证模式标准; GB/T19004是质量管理体系基础性标准。现分别叙述如下:

(1) GB/T19000《质量管理和质量保证 质量管理和质量保证标准的选择和使用指南》，阐明了GB/T19000系列标准所引用的五个重要术语(质量方针、质量管理、质量控制、质量保证)的定义及其相互关系；规定了企业质量工作的目标；指出了质量体系环境的特点，明确了质量体系标准的分类，对如何选择和使用三个质量保证模式和质量管理体系要素作了说明和指导；规定了选择和使用的原则、方法和签订合同的程序；质量体系在质量管理中的应用；质量体系标准在合同环境中的应用等。它适用于产品(过程)的开发设计、制造和使用单位，其他领域亦可参照使用。

(2) GB/T19001《质量管理和质量保证 质量体系——开发设计、生产、安装和服务的质量保证模式》，规定了质量体系要求，重点是供方领导的责任和质量职能、质量体系的建立和运行等。其中包括采购质量、工序控制、检验和试验、不合格品的控制、搬运、贮存、包装和交付、售后服务。它用于供方保证从开发设计到售后服务的各阶段符合规定要求的场合。这个标准在三个保证模式中对质量要求最高、质量体系要求具备的要素最多。从设计开始一直到最终的售后服务都要求进行严格的控制。企业应建立一整套完整的质量体系才能满足要求。所以这个模式一般用于综合性强的大型企业和主机厂，或生产重要产品的企业。也适用于当产品发生故障会导致重大经济损失或涉及人身安危的产品生产企业。

(3) GB/T19002《质量管理和质量保证 质量体系——生产和安装的质量保证模式》，规定了质量体系要求，重点是供方领导的责任和质量职能、质量体系的建立和运行等，还包括合同评审、文件控制、采购、工序控制、检验和试验、检验、测量和试验设备、不合格品的控制、纠正措施、搬运、贮存、包装和交付、内部质量审核、培训。它是用于供方保证生产和安装阶段符合规定要求的场合。这个保证模式对质量保证要求较高，质量体系中要求具备的要素较多，是最常用的一个质量保证要求，除对设计不进行控制外，要求对制造过程进行最大程度的控制，以确保产品质量。常用于设计已定型的较复杂的产品订购合同中，或用于产品发生故障时会导致较大经济损失或涉及人身安危的产品生产。

(4) GB/T19003《质量管理和质量保证 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》，规定了质量体系要求，主要是检验、测量和试验设备，检验和试验状态的标识，不合格品的、控制质量记录等，还有培训。这个保证模式用于供方只保证最终检验和试验阶段符合规定要求的场合，它对质量保证要求较低，是三种保证模式中要求最低的一种，仅要求供方的质量体系中应具有一个完整的检验系统。产品的质量主要靠检验把关。一般由最终检验的结论就能使用户对产品的质量产生信任感。因此，用户可以不管供方对制造过程是否进行控制，只要最终检验合格就行。但供方为了有效地保证产品质量，降低成本，在其质量体系中往往也包含控制制造过程的要素。也就是说，供方的质量体系往往不局限于“保证模式”所要求的要素，也可以根据管理的需要适当增加一些质量体系要素，以健全一个有效的质量体系。这种模式往往用于专业性强的企业或生产简单产品的小企业以及只从事最终检验和试验的测试中心。

(5) GB/T19004《质量管理和质量保证 质量管理和质量体系要素指南》，是用于指导企业内部质量管理的，即适用于非合同环境的。该标准对各基本要素的含义、要素目标、活动条件、活动依据、活动准则、活动目的、活动内容、活动手段、活动要求、活动程序、活动措施、活动阶段、活动方法、参加人员、文件内容、记录项目和要素间接口等内容，都作了规定。企业可结合自身的情况采用适合的要素和采用的程度，即企业根据市场情况、产品类型、生产特点、用户需要等具体情况选择相适应的要素和采用这些要素的程度，