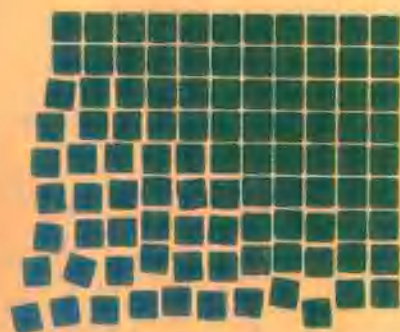


徐宏力 主编

# 管理论丛

Guan Li Lun Cong

第一辑



中国对外经济贸易出版社

# 管 理 论 丛

第一辑

徐宏力 主编

中国对外经济贸易出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

管理论丛,第1辑/徐宏力主编. —北京:中国对外经济贸易出版社,2001.7

ISBN 7-80004-916-7

I. 管... II. 徐... III. 企业管理—文集

IV. F270-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 045538 号

---

管理论丛

第一辑

徐宏力 主编

中国对外经济贸易出版社出版  
(北京安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码:100710

新华书店北京发行所发行

山东省东营市新华印刷厂印刷

880×1230 毫米 大 32 开本

21.25 印张 610 千字

2001 年 7 月第 1 版

2001 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—2000 册

ISBN 7-80004-916-7

F·527 定价:35.00 元

---

## 前 言

管理是一门科学,也是一种艺术。作为科学,它强调规律性,亦即共性、可重复性;作为艺术,它强调创新性,亦即个性,不可复制性。

有些出色的管理科学学者,在真正进入管理实践的时候,反倒有些茫然了,有时领导自己的课题组都很吃力,管理过程中有许多书本上没有、也不可能有的东西,管理中的感觉问题,管理中的情感问题,管理中的想象问题,管理中的悟性问题……不能说清的内容也许比能说清的内容还要多。管理者是人,管理对象也主要是人,人最难捉摸,这就使得管理科学的有限性显露出来了。

有些管理实践者,很相信经验的魅力,但是个人经验毕竟有视野上的局限,世界太大,太大了,个人太小、太小了。经验面对“已有”,而非“将有”,当事业发展到个人经验无法驾驭的程度时,人们便渴望把握普遍规律,希望了解别人在研究什么,研究的深度如何,对自己的管理工作有什么用处。这些年来管理实践者的学习热情空前高涨,他们带着实践中的问题审视理论,为理论象牙塔贯注了一股清凉之风。

《管理论丛》的作者都是有着丰富管理经验的人士,有些是国家公务人员,有些是企业领导者,他们经过系统的理论培养之后,有感面发,撰写了一些体悟性很强的学术论文。研究的题目虽然不同,但是有一个共同的特点,就是试图在理论与实践的结合上寻找创造空间,无论论文是成熟的,还是稚嫩的,这种天作之合的研究方式会使他们终生受益。

未来永远是美丽的,探索永远是快乐的。

徐宏力

2001年5月4日夜

于青岛浮山下黄海边

# 总 目 录

加强监管,规范认证市场,切实保障我国认证事业的可持续

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| 全面发展·····                    | 于庆海(1)   |
| 胶南市个体私营经济发展模式及调整政策取向·····    | 于钦松(37)  |
| 中国中小班轮公司发展战略研究·····          | 王 刚(83)  |
| 中国“数字北京”信息岛网络工程·····         | 王 茜(119) |
| 论在华跨国公司本地化经营战略·····          | 王志臣(171) |
| 新型银企关系建立的理论与实践模式探讨·····      | 王俊诚(211) |
| 对完善我国政府收入机制的思考·····          | 任 红(255) |
| 服务质量认证与饭店质量管理                |          |
| ——以山东蓝海股份有限公司为例·····         | 张春良(297) |
| 我国企业形象发展的现状及对策·····          | 佟海燕(325) |
| 加入 WTO 对我国税收制度及其征收管理的影响及对策建议 |          |
| ·····                        | 赵德倍(363) |
| 经济增长与税收收入增长的关系分析·····        | 姜仁锡(401) |
| 消费型增值税效应分析及其在中国实施的可行性·····   | 柏芳胜(455) |
| 价值创新在彩电营销中的有效性探析·····        | 修长浩(509) |
| 与国企改革相关的税收问题研究·····          | 徐 东(547) |
| 论国有商业企业改革·····               | 黄忠武(577) |
| 论我国企业战略发展的研究·····            | 刘 丹(623) |

# 加强监管,规范认证市场, 切实保障我国认证事业的 可持续全面发展

于庆海



## 作者简介

于庆海,男,1964年6月生于青岛,工商管理硕士学位。曾就任普丰航空有限公司财务部经理,现任海丰集团天津公司总经理。1997年至2000年从事集团ISO9000认证工作,任集团管理者代表、企划部经理,为集团公司的长远发展,做出了积极的贡献。

## 摘 要

认证的起源,可追溯到 19 世纪下半叶,由产品评价发展到可靠性保证评价。在第二次世界大战后迅速发展的质量认证制度,已成为世界各国普遍采用的对产品质量进行公正评价的一种方式,也是国际贸易中质量竞争的一种有效手段。

当前,在我国大力推进质量认证工作,既是建立市场经济体制、培育和发展市场体系以及参与国际竞争的需要,更是促进组织加强技术基础工作、改善经营管理和提高质量与效益的需要。因此,质量认证受到社会各方面越来越多的关注是必然的。

本文旨在从历史、现状等各个方面,阐述本文课题。证明只有加强监管,规范市场,才能保障我国认证事业的可持续全面发展。

首先从简要追溯历史和发展的角度出发,说明合格评定和质量认证的基本概念、ISO9000 标准产生的历史背景、世界各国现行的质量认证制度、质量体系认证及认证的作用,世界各国质量管理体系认证的发展分析。以理论和数据分析说明,组织生存发展必由之路是推行 ISO9000 标准、加强质量管理、提供质量保证、参与质量竞争等等。

其次,作者阐述了质量体系认证的重要意义,指出企业通过质量体系认证是生产力稳步提升的表现,可以大大提高企业的现代化管理水平,由此可以增强需方的信任程度,并且是企业走向国际市场的一盏绿灯。同时,企业通过质量体系认证为政府转变职能创造了条件。

再次,从国家、认证机构及企业各个层面阐述了我国的质量认证工作。目前,国家非常重视质量体系认证工作,我国的质量体系认证工作取得了巨大的成绩,但同时也存在很多问题:政府职能部门干预;认证机构不具备独立法人资格,缺乏权威性、公正性,咨询认证一体等。

最后,根据 ISO 质量体系认证在我国发展的历史和现状的总结,作者提出以下观点:提高全民族质量意识,重视质量认证作用;加强政府监督,规范认证市场;真正做到质量认证工作与国际接轨;坚持我国认证工作的基本原则。只有这样,才能切实保障我国认证事业的可持续全面发展。

# 目 录

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| 一、认证制度的起源与发展 .....                       | (5)  |
| (一)认证制度的起源 .....                         | (5)  |
| (二)合格评定和质量认证 .....                       | (7)  |
| (三)质量体系认证 .....                          | (9)  |
| (四)世界各国质量管理体系认证的发展 .....                 | (10) |
| 二、质量体系认证的重要意义 .....                      | (14) |
| (一)企业通过质量体系认证是生产力稳步提高的表现 .....           | (14) |
| (二)企业通过质量体系认证可以增强需方的信任程度 .....           | (15) |
| (三)企业通过质量体系认证是走向国际市场的一盏绿灯 .....          | (16) |
| (四)企业通过质量体系认证为政府转变职能创造了条件 .....          | (17) |
| (五)企业通过质量体系认证大大提高了现代化管理水平 .....          | (17) |
| 三、我国的质量体系认证 .....                        | (20) |
| (一)国家非常重视质量体系认证 .....                    | (20) |
| (二)目前我国质量体系认证发展的现状 .....                 | (21) |
| (三)我国质量体系认证存在的主要问题 .....                 | (24) |
| 四、加强监督,锐意改革,切实保障我国认证事业的可持续<br>全面发展 ..... | (26) |
| (一)提高全民族质量意识,重视质量认证作用 .....              | (27) |
| (二)加强政府监督,规范认证市场 .....                   | (30) |
| (三)真正做到质量认证工作与国际接轨 .....                 | (31) |
| (四)坚持我国认证工作的基本原则 .....                   | (32) |
| 参考资料 .....                               | (35) |



## 一、认证制度的起源与发展

ISO9000 标准的实施及认证已在世界各国普遍展开,各个国家的各个行业都在积极推行 ISO9000 族标准的国际化大趋势已经形成。然而,质量认证事业和其他事业一样,都经历了由简到繁,从低级到高级的复杂过程。

### (一)认证制度的起源

认证制度可追溯到 19 世纪下半叶。最初的认证是以对产品质量评价为基础的。这种评价是由产品提供方(第一方)进行自我评价;而由产品接收方(第二方)进行接收评价。

随着标志当代工业革命的蒸汽机、汽(柴)油机和电的发明,伴随着工业标准化的诞生,形成了当代工业化的大生产,使当代市场经济逐渐发育和完善起来。与此同时,大量恶性灾难的发生(如锅炉爆炸事故、电火灾事故)使公众认识到,第一方和第二方评价由于各方利益的影响而存在一定局限性,评价由于自身弱点和缺憾变得不可靠。因此,由独立于供需双方,不受其经济利益制约的第三方,用公正、科学的方法对产品,特别是涉及安全、健康的产品进行评价,给公众提供一个可靠的保证,已成为市场的需求。要想解决此问题有两条路可走:一条是政府立法,按规矩建立机构并进行评价行动;另一条是民间集资建立机构进行评价;若政府立法后再依法规范,于是第三方认证机构便应运而生了。

多数工业化国家选择的是第二条路。如美国的 UL 保险商实验室和德国的 TÜV(技术监督协会)就是在这种形势下诞生的。

1903 年,英国首先以国家标准为依据对英国铁轨进行合格认证,并授予风筝标志。开创了国家认证制的先河,并开始了在政府领导下开展认证工作的规范性活动。认证工作从单纯民间活动,成为政府和

民间共存,直到政府开始使用第三方认证的武器来监督、规范市场。也就是由政府通过立法而开展认证,形成了强制性认证(法规性认证),自愿性认证(非法规性)两大部分。近年来,随着世界经贸的发展,以国际标准为依据的国际认证制在全球得到迅速发展。认证制度之所以有生命力,能得以迅速发展的原因:一是因为独立的技术权威机构按严格的程序作出的公正、客观的评价结论,具有高度的可信性;二是因为认证在为法规部门推动法规实施时提供了有效、及时的帮助,政府可直接利用认证结果,从而取得了政府对认证的信任和依赖,这显然又大大增加了认证的权威性。质量认证工作历经近一个世纪,其发展可分为三个阶段:

1. 开始阶段。第二次世界大战以前,一些工业化国家建立起以本国标准法规作为依据的国家认证制度,只对在本国市场上流通的本国产品实施认证制度。

2. 发展阶段。第二次世界大战之后到 20 世纪 70 年代,开始了本国认证制度对外开放,国与国之间认证制度的双边多边确认,进而发展到以区域标准为依据的区域认证制度。

3. 成熟阶段。20 世纪 80 年代之后,开始在几类产品上试行以国际标准为依据的国际认证制度。

为消除各国认证制度在标准、法规、制度上的差异,达到相互承认,欧共体于 1969 年通过了“消除商品贸易中技术壁垒的一般纲领”,随后,美国向关贸总协定建议,在国际经济范围内拟定“关于贸易中技术壁垒协定”(简称 TBT 协定)。1970 年关贸总协定正式成立标准和认证工作组,1980 年版本的 TBT 协定规定了技术法规、标准和认证制度,1994 年版本的 TBT 协定则将内涵扩展为:“为证明符合技术法规和标准而进行的:第一方自我声明;第二方验收;第三方认证以及认可活动。”TBT 协定为各国的合格评定活动制定了如下原则:(1)非歧视原则。制定、通过并执行合格评定程序时,应给予在其他缔约方生产产品的供方在不低于本国或其他任何缔约方境内生产同类产品的供方条件下,享有该程序规则实施合格评定的全部权利,其目的和效果不应为国际贸易制造不必要的障碍。(2)遵守国际准则原则。在需要对产品

符合技术法规和标准提供保证并且国际标准化组织已制定的相应指南或建议已出版,或即将出版时,缔约方应保证中央政府采用它们或采用其相应部分作为其合格评定程序的基础。(3)统一原则。各缔约方应采取他们所能采取的措施确保地方政府和非政府机构遵守该协定。中央政府不得采取任何措施,直接或间接的鼓励地方政府或非政府机构采取与该协定条款不符的行动。(4)透明度原则。当国际标准化机构尚未制订出相应的指南或建议,或缔约方提出的合格评定程序的技术内容与国际标准化机构制定的指南或建议不一致,并用此合格评定程序可能对其他缔约方的贸易有重大影响时,该缔约方应在早期适当阶段、在出版物上刊登他们准备采取此合格评定程序的通知。以便使其他各缔约方和感兴趣的各方面了解其内容,并通过关贸总协定秘书通告缔约方征求意见,以便及时修改。(5)走向国际原则。为使合格评定程序在尽可能广泛的基础上协调一致,各缔约方应尽可能参加相应国际标准化机构制定合格评定指南及建议的工作。需要提供产品符合技术法规或标准的确实保证时,只要条件允许,各缔约方应制定。

## (二)合格评定和质量认证

### 1. 合格评定和质量认证的涵义<sup>①</sup>

所谓合格评定,关贸总协定(GATT)是如下定义的:合格评定(conformity assessment)是指与直接或间接确定相关要求被满足的任何有关的活动。典型的合格评定活动如:抽样、检验和实验评审、验证和合格保证,注册、认可和批准以及这些活动的结合。合格评定的主要范围包括认证和认可两类。认证,分为产品质量认证和质量体系认证。认可,指标准检验机构认可、审核员/评审员资格认可、培训机构方案认可。所谓质量认证是指由可以充分信任的第三方证实某一经鉴定的产品或服务符合特定标准或规范性文件的活动。对符合规定的要求给予

---

<sup>①</sup> 摘自《中国质量体系认证大全》第3页,第7页

书面保证(合格证书)。这可看出质量认证是第三方从事的活动,依据是标准规定的要求,对象是产品、过程或服务,方法是对产品质量的抽样检验和对质量体系的审核和评定,证明的方式有认证证书和认证标志。

## 2. ISO9000 族标准产生的历史背景

不论是在工业发达国家还是发展中国家,对质量问题都是普遍受到重视的,都在寻求解决质量问题的有效途径和方法。早在六七十年代上半期,国际上逐步形成了三大质量管理体系:(1)美国、西欧体系,代表了高技术,实施严格过程控制为主要内容的质量体系,尽量减少人为因素对质量的影响。(2)苏联、东欧体系,采取了强制推行国家标准所建立的质量体系。此类体系的发展后期逐步向全面质量管理体系靠拢。(3)以日本为代表的全面质量管理体系,这是质量管理科学发展史上的一个重要里程碑,是质量管理的重要基础。

全面质量管理,要求组织把战略、质量、价格、成本服务、资源、环境等多要素作为质量的综合概念进行考核;要求组织在生产经营活动中按照计划(P) - 执行(D) - 检查(C) - 处理(A)不断循环提高,呈螺旋式上升;要求分解落实质量职能,使每一位员工都明确自己的质量责任,实现全过程、全体员工、全部质量活动都处于受控状态;要求不断地进行质量改进,明确领导者的责任,抓关键的少数案例,上述观点都是具有持久性及生命力的。随着科学技术与经济的发展,人们不断进行新的实践,新的科学管理方法也在不断出现,因此,上述质量管理体系实质上已形成了国际标准产生的基础。这期间,ISO 总部考虑,能否把质量管理、质量保证的各国经验提炼、完善形成通用标准?在各种学派、思想中求得不受具体制约的共性,以打破国际贸易中的各种壁垒,促进世界贸易经济发展,对此关贸总协定缔约国积极响应,在大多数会员国支持下,花了 10 年时间,在 1987 年发布了第一个国际质量管理、质量保证标准即 ISO9000 族系列标准。笔者认为:为了竞争和确保良好的经济效益,组织/供方需要使用更加行之有效的质量体系,以便实现持续的质量改进并不断提高顾客的满意程度。顾客的要求通常由产

品的规范来体现,但规范由体系实施,如果一个组织/供方的体系不完善,那么光靠规范本身就不可能始终满足顾客的要求。由于上述两方面的需要,导致了质量管理体系标准的产生。所以,ISO9000 标准,是在总结了世界质量管理发展经验的基础上,适应世界经济一体化进程的需要应运而生的,该标准是国际标准化组织(ISO)制定的第一个管理标准,也是第一次使质量管理的方法实现了标准化、程序化及国际化。它在质量管理上开创的先河导致了 ISO9000 族系列标准的产生,正是由于有了 ISO9000 系列标准,质量认证才得以出现,组织/供方按照 ISO9000 系列建立质量保证体系,对提高组织/供方的质量管理水平,增强市场竞争能力,获得顾客信任,减少重复评定增加效益都具有极其重要的作用。

### (三)质量体系认证

国际标准化组织(ISO)在 8402 标准中对质量体系(QUALITYSYSTEM)<sup>①</sup>定义为:为实施质量管理所需的组织结构、程序、过程和资源。质量体系就是为了达到质量目标所建立的综合体。因此,质量体系是一个至关重要的基本概念。任何组织的质量管理,必须通过建立健全的质量体系,并使之有效运行来付诸实施的。所以说,质量体系是质量管理核心问题。建立一个质量体系,要包括诸多要素,这些要素除了从市场调研到服务和处置的全过程外,还要建立组织机构,有了组织机构,就必须制订每个环节职责和工作程序及各项过程的活动。质量体系认证是认证的一种形式,它的内涵包括以下几方面。

1. 认证的对象是质量管理体系,规定的质量管理体系要求,用于组织证实其稳定的提供满足顾客和适用法规要求的产品的质量保证能力。

2. 认证的基础是关于质量体系的国家标准。国际标准化组织(ISO)发布的 ISO9000 质量管理和质量保证标准是世界各国开展质量

---

<sup>①</sup> 摘自《中国质量认证大全》术语第 32 页

体系认证的标准,申请认证的企业应以系列标准为指导,建立适宜、有效的质量管理体系,认证机构则按标准对体系进行审核评定。

3. 认证用的方法是质量管理审核,由认证机构派国家注册审核员,组成审核组,依 ISO90011 质量和环境审核指南标准,对申请认证企业的质量体系检查评定,做出审核结论,提交审核报告。

4. 证明取得质量体系认证资格的方式是质量体系认证证书和认证标志,证书和标记只证明企业的质量管理体系符合标准要求,具有满足顾客和法规要求的能力,而不证明该企业生产的任何产品符合产品标准。

5. 质量管理体系认证是第三方(认证机构)从事的活动,第三方是指独立于第一方(组织)和第二方(顾客)之外的一方,既无行政上的隶属关系,又无经济上的利害关系,同时受法规、准则制约,确保了认证活动、结论的客观与公正。

#### (四)世界各国质量管理体系认证的发展

国际标准化组织(ISO)1999 年 8 月发布信息:截至 1998 年底,全球已发出 ISO9000 认证证书 271966 张,这些证书分布于世界各地的 143 个国家和地区,从 1993 年 1 月到 1998 年 12 月,平均增长 40692 张/年,其中 1998 年比 1997 年增长 48563 张,高于年平均增长水平,数字统计说明:世界质量体系认证仍呈快速上升趋势。虽然认证是从欧洲兴起,但逐年向世界各地扩展(见表 1 及图 1)<sup>①</sup>。

表 1 世界质量体系认证统计表

| 年 份 | 1991    | 1992    | 1993  | 1994  | 1995   | 1996   | 1997   | 1998   |
|-----|---------|---------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 张 数 | 约 10000 | 约 14000 | 27816 | 70364 | 127353 | 162704 | 223403 | 271966 |

<sup>①</sup> 摘自《中国质量认证》世界质量体系认证发展趋势分析,1999 年第 12 期,第 8 页



表2 世界质量体系认证证书数量分布(1998,12月统计)

| 国 家 | 英 国   | 美 国   | 德 国   | 意大利   | 法 国   | 澳大利亚   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 证书数 | 58963 | 24987 | 24055 | 18095 | 14194 | 14170  |
| 比例% | 21.7  | 9.2   | 8.8   | 6.7   | 5.2   | 5.2    |
| 国 家 | 荷 兰   | 日 本   | 中 国   | 韩 国   | 其 他   | 总 计    |
| 证书数 | 10570 | 8613  | 8245  | 7729  | 82345 | 271966 |
| 比例% | 3.9   | 3.2   | 3.0   | 2.8   | 30.3  | 100    |

从表2可以看出,欧美发达国家质量体系认证证书数量所占比例很大,据统计,欧洲有166255张,占总数的61%。与此同时,其他国家、地区也有很快发展,中国和远东地区从1993年的683张发展到1998年的38037张,占世界总数的比例也从2.46%上升到了13.99%,其中,中国从1993年的14张发展到1998年底的8245张,占世界总数的比例已达3%。

表 3

世界质量体系认证行业分布情况

| 代码 | 行 业         | 证书数   | 代码 | 行 业                     | 证书数   |
|----|-------------|-------|----|-------------------------|-------|
| 1  | 农业、渔业       | 610   | 21 | 航空、航天                   | 1052  |
| 2  | 采矿及采石业      | 1052  | 22 | 其他运输设备                  | 3040  |
| 3  | 食品、饮料和烟草    | 7347  | 23 | 其他未分类的制造业               | 2106  |
| 4  | 纺织品及纺织产品    | 2835  | 24 | 废旧物资的回收                 | 1001  |
| 5  | 皮革及皮革制品     | 2313  | 25 | 发电及供电                   | 860   |
| 6  | 木材及木制品      | 2218  | 26 | 气的生产与供给                 | 390   |
| 7  | 纸及纸制品       | 1316  | 27 | 水的生产与供给                 | 505   |
| 8  | 出版业         | 363   | 28 | 建设                      | 19768 |
| 9  | 印刷业         | 1998  | 29 | 批发及零售、汽车、摩托车、个人及家庭用品的修理 | 16451 |
| 10 | 焦炭及石油精炼制品   | 1009  | 30 | 宾馆和餐馆                   | 865   |
| 11 | 核燃料         | 279   | 31 | 运输、仓储及通讯                | 11738 |
| 12 | 化学品、化学制品及纤维 | 11803 | 32 | 金融、房地产、出租服务             | 4690  |
| 13 | 医药品         | 1160  | 33 | 信息技术                    | 5826  |
| 14 | 橡胶及塑料制品     | 6277  | 34 | 科技服务                    | 8064  |
| 15 | 非金属矿物制品     | 2328  | 35 | 其他服务                    | 13088 |
| 16 | 混凝土         | 4998  | 36 | 公共行政管理                  | 689   |
| 17 | 基础金属及金属制品   | 28885 | 37 | 教育                      | 1833  |
| 18 | 机械及设备       | 20275 | 38 | 卫生保健及社会公益事业             | 1250  |
| 19 | 电子、电器及光电设备  | 36653 | 39 | 其他社会服务                  | 2513  |
| 20 | 造船          | 398   |    |                         |       |

注：本表所列证书数为 229846 张，约占 1998 年 12 月底认证证书总数 271966 张的 85%。

从表 3 可以看出，电子、电气及光电设备行业共有 36653 张，排在所有行业第一位，其后是基础金属及金属行业，有 28885 张，机械及设