

ISO 9000:2000理论与实践丛书

ISO 9000:2000

银行业实施指南

主编 黎铎宜



中国标准出版社

2004 年 12 月 15 日 实施

ISO 9000:2000

银行业实施指南

2004 年 12 月 15 日



2004 年 12 月 15 日

ISO 9000:2000

银行业实施指南

主编 黎铎宜

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000:2000 银行业实施指南/黎铎宜主编. —北京:中国标准出版社,2002.8
(ISO 9000:2000 理论与实践丛书)
ISBN 7-5066-2885-6

I. I... II. 黎... III. 银行-质量管理体系-国际标准,ISO 9000:2000-指南 IV. F831-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 058912 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 12 $\frac{3}{4}$ 字数 302 千字
2002 年 9 月第一版 2002 年 9 月第一次印刷

*

印数 1—18 000 定价 32.00 元
网址 www.bzcbs.com

版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533

ISO 9000:2000 理论与实践丛书

编辑委员会

策 划 吴 乔(安索管理顾问有限公司)

高 莹(中国标准出版社)

主 编 敖 景(安索管理顾问有限公司)

编 委 张公绪(北京科技大学)

金田博彰(日本,东京大学)

孟宪国(安索管理顾问有限公司)

钱仲侯(北方交通大学)

吴 军(广东春晖股份有限公司)

陈永裔(安索管理顾问有限公司)

《ISO 9000:2000 银行业实施指南》

编 委 会

顾 问 张 云 高宏华 张 影 朱世强
 何文斌 杨家金 曾昭才 孟宪国
 教 景 周成名 郭晓勇

总 撰 陈 奇

主 审 李德义

主 编 黎铎宜

副主编 曾祥洲 刘海军 刘 敏

编 委 (按姓氏笔画排列)

王 亮 刘海军 刘奇贤 刘 敏

刘继东 安乐新 许 斌 李国锋

李德义 何启明 周加良 杨崇德

陈 奇 陈京兰 徐焕龙 程中媛

焦劲军 曾祥洲 黎铎宜

出版说明

当前,随着我国市场经济的深层发展,企业面临着 WTO 和转换经营机制的挑战,逐渐认识到质量管理对企业的重要性和迫切性。不少大中型企业,甚至小企业和私营企业开始寻求途径,提高自身管理水平和市场竞争力。有远见卓识的企业纷纷把建立质量体系和获取认证提上议事日程。

ISO 9000 系列标准作为国际上公认的质量管理标准,日益在各个行业显示其作用。ISO 9000 认证形成一股热潮席卷中国大地。然而,我们仍应看到,ISO 9000 在中国的发展并不完全健康,甚至走向歧途,教条化、模式化、照搬样板、和企业的实际运作严重脱节等现象屡见不鲜,应当承认一个事实——许多已经取得 ISO 9001 证书的企业并没有带来管理上的真正提高,因为这些企业没能理解 ISO 9000 的本质内涵,误认为 ISO 9000 是用于宣传的。那么,为什么他们能通过认证呢?第一,认证是对符合性的检查,并且是抽样检查,无法干涉企业的实际运作,难以真正考虑有效性;第二,个别咨询机构和认证机构不负责任的态度也是问题的根源;第三,1994 版的 ISO 9000 实际上没有改变 1987 版的思维方式,没有吸收现代管理理论的成果,自然难免和企业实际发生冲突;第四,机械化地理解标准,常常陷入生搬硬套的泥潭,不能将抽象的标准要求转化为具体的体系。

面对愈来愈激烈的竞争,企业需要认识所处环境(例如公司结构、市场、顾客、现代技术的影响)并设定根本目标,认清确保实现预定目标的优势所在。为达到公司发展目标,应对过程诊断,以识别现有过程,判断实现过程的组织机制是否合理。而出于同样的思路,ISO 9001:2000(及 ISO 9000:2000、ISO 9004:2000)应运而生,其全新的结构模式和基于过程的管理循环无疑更符合时代的需要,当然,也为质量管理体系的建立、实施和保持提出了更高要求。

2000 版的 ISO 9000 系列标准的主导思想可归结为:高层重视、全员参与、客户导向、持续改进。具体表现在四个方面:

- 1) 在实质上——明确了以过程为中心;
- 2) 在思路——强调了 PDCA 循环(计划—实施—检查—改进);
- 3) 在管理上——突出了最高管理者的重要性;
- 4) 在形式上——将原来 20 个要素的机构变为五大部分,与企业实际业务运作更为吻合。

出于上述原因,中国标准出版社和安索(ISOWAY)管理顾问有限公

司继推出“ISO 14000 理论与实践丛书”后又共同策划了这套“ISO 9000:2000 理论与实践丛书”,该套丛书共分 9 本,将在近期陆续出版:

《ISO 9000:2000 标准解说》

《ISO 9000:2000 设计和开发的理解与应用》

《ISO 9000:2000 质量管理体系审核指南》

《ISO 9000:2000 业绩改进和现代管理》

《ISO 9000:2000 基于流程的质量体系策划》

《ISO 9000:2000 制造业实施指南和案例选编》

《ISO 9000:2000 服务业实施指南和案例选编》

《ISO 9000:2000 银行业实施指南》

《ISO 9000:2000 证券业实施指南》

安索管理顾问有限公司作为行业领导者和开拓者,在投资分析、企业管理、ISO 9000、ISO14000 等相关领域都取得了令人瞩目的成绩,公司业绩获得突飞猛进的发展。安索的客户不仅覆盖了制造业的大部分范畴,如广州本田汽车、广东美的空调、广州三菱电机、ICI 油漆、金霸王电池、松本电工、宏仁集团等,而且还包括广大的服务业,如 QM 广州、广东移动通信、广东中国旅行社、湖南省农业银行、广州平安保险、广州南方证券、重庆中建科置业、羊城晚报金羊发行、广深珠高速等。

随着中国加入 WTO,企业国际化步伐的加快,希望该丛书的出版能促进 ISO 9000 族标准在中国的长足发展,使企业加深对咨询认证的了解和掌握 ISO 9000 标准的精髓,使 ISO 9000 标准真正成为企业对外树立形象、对内加强管理的工具。

中国标准出版社

2001 年 7 月

前 言

21 世纪的世界经济,将逐步步入“经济一体化,贸易自由化”的发展轨道。中国入世后,国内经济也将逐步融入“两化”之中,这意味着市场经济的竞争已经冲破国界。我国企业要想在新的经营环境中有效发展,必须重视质量管理。也就是说,质量已经成了 21 世纪企业发展的共同主题。国际标准化组织(ISO)所制定的质量管理体系标准(即 ISO 9000 标准),无疑是各国企业质量管理求得认同的“基础语言”,因此,企业的产品或服务导入 ISO 9000 标准已经成为国与国之间产品竞争与合作的基本条件。在世纪之交的 2000 年,中国农业银行湖南省分行把金融竞争的焦点放在服务创新上,率先在个人业务服务系统中导入 ISO 9000 标准,并取得了积极成果,这是一种有益尝试,更是一种敢为人先的服务创新之举。我们结合银行业的经营实际,组织编写了《ISO 9000:2000 银行业实施指南》一书,是对银行业质量管理的探讨,更是对 ISO 9000 标准渗透银行经营管理的总结。本书所涵盖的六章内容,既按银行业贯标的基本顺序加以组织,又兼顾了 ISO 9000 标准的推进过程,能够让读者由表及里、深入浅出地理解 ISO 9000 精髓。第一章由刘海军、焦劲军先生编写;第二章由周加良先生编写;第三章由曾祥洲、杨崇德先生编写;第五章由刘奇贤先生编写;第四、六章由许斌先生编写。

在本书编写过程中,得到了湖南省进出口检验检疫局郭晓勇副局长、中国进出口质量评审中心湖南评审中心葛军凯主任、广州安索管理顾问有限公司孟宪国博士和刘继东顾问、湖南大学杨胜刚教授和彭建刚教授、湖南涉外经济学院周成名教授以及人民银行湖南监管办施爱平主任的指导,并参与了本书的评审工作,在此,表示衷心感谢!

由于时间仓促,加上经验不足,本书尚有遗误之处,甚至纰缪之处,敬望读者批评指正。

编 者

2002 年 6 月

目 录

第一章 银行业导入ISO 9000 标准概论

- 第一节 ISO 9000 标准的产生和发展 1
- 第二节 银行业建立质量管理体系的必要性 10
- 第三节 银行业推行 ISO 9000 标准的现状 14

第二章 银行业的核心过程

- 第一节 银行业核心过程概述 18
- 第二节 银行业的产品设计开发过程 22
- 第三节 银行业的服务营销过程 28
- 第四节 银行业的服务实现过程 32
- 第五节 银行业的内部控制过程 42

第三章 ISO 9000 在银行业的应用

- 第一节 银行业的经营特点及质量特性 48
- 第二节 ISO 9000 八项质量管理原则在银行业的应用 53
- 第三节 2000 版 ISO 9001 标准条款与银行业的结合 63

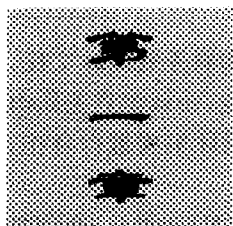
第四章 银行业建立质量管理体系的文件

- 第一节 体系文件结构分析 103
- 第二节 质量手册 114
- 第三节 程序文件 118
- 第四节 质量记录 123
- 第五节 质量计划 126
- 第六节 体系文件管理 128

第五章 银行业导入ISO 9000 标准实例研究

- 第一节 中国农业银行湖南省分行导入 ISO 9000 标准的
背景 133
- 第二节 质量管理体系策划过程 135
- 第三节 质量管理体系实施过程 144
- 第四节 纠正与预防措施实施过程 159
- 第五节 顾客满意度调查实施过程 162

第六节	质量管理体系运行效果	167
第七节	个人业务服务质量管理体系文件摘要	171
 第六章 银行业进行ISO 9001:2000 质量管理体系认证		
第一节	质量管理体系认证与产品质量认证	186
第二节	质量管理体系认证的程序	188
第三节	如何接受质量管理体系认证	190
第四节	质量管理体系认证后的监督管理	192



银行业导入 ISO 9000 标准概论

随着世界经济一体化,国际竞争日益激烈,中国银行业为了求生存,谋发展,必须深化改革,开拓创新。入世谈判代表团团长龙永图在谈及入世时意味深长地说:“中国入世的意义在于给中国经济运行的大环境带来深刻的变化。为了适应这种变化,我们必须强化‘规则意识’。”作为国际公认的质量管理体系标准,ISO 9000 已在全球范围内广泛应用,尤其是经过近年来的不断修订,通用性和适用性大大加强,由原来偏重于制造业转向更广泛的领域,银行业也是其中之一,国际上许多银行,如花旗银行、美洲银行、新加坡发展银行,先后通过了 ISO 9000 质量管理体系认证。

2001 年 6 月,由中国标准化协会、北京正信投资有限公司共同发起成立的“推进金融服务行业 ISO 9000 质量管理体系认证工作组”在北京成立,该组织的近期目标是争取在 2~3 年内协助 40~50 家中国金融业企业建立起符合 ISO 9000 国际标准的质量管理体系。这一消息表明,入世之后,ISO 9000 在我国的导入会进一步加快,推行 ISO 9000 质量管理体系不仅是银行业加强质量管理、走国际化的必由之路,也是适应国际金融竞争,应对 WTO 的必然选择。

第一节 ISO 9000 标准的产生与发展

ISO 9000 质量管理体系由于其制度的高度概括性和认证模式的严谨性,在世界范围内形成席卷制造业、工商业、服务业和金融业的旋风,截至 2001 年底,全球共发出 ISO 9000 证书百万余张,这个数字足以证明其影响力。

一、基本概念

◆ 国际标准化组织(the International Organization for Standardization,简称 ISO) 目前世界上最大的、最具权威性的国际标准化专门机构,已有 131 个国家和地区的标准化机构参加这一组织,其前身为国家标准化协会(ISA)和联合国标准协调委员会(UNSCC)。

1945 年 10 月 UNSCC 在纽约召开全体会员大会,决定成立一个新的、永久性的国际标准化组织。1946 年 10 月来自中国、美国、法国、前苏联、印度、英国等 25 个国家的 64 名代表在伦敦召开会议,同意成立新的标准化机构,命名为国际标准化组织(ISO),同时还决定将国际电工委员会(IEC)并入 ISO,承担电工领域的工作,但仍然保持 IEC 本身的名称和独立性,会议还讨论了 ISO 组织章程和办事细则。1947 年 2 月 23 日,国际标准化组织(ISO)宣告

正式成立,参加伦敦会议的 25 个国家为 ISO 的创始成员国。

ISO 的宗旨是在全世界范围内促进标准化工作的发展,以便于产品和服务的国际交往,并扩大在知识、科学、技术和经济方面的合作。其主要活动是制定国际标准,协调世界范围内标准化工作,组织各成员国和各技术委员会进行情报交流,以及与其他国际机构进行合作,共同研究标准化问题。

根据 ISO 章程规定,ISO 成员国分正式成员和通讯成员。ISO 正式成员(P 成员)必须是本国最有代表性的全国性标准化机构,并且每个国家只能有一个团体被接纳为 ISO 正式成员。作为正式团体会员,可参加 ISO 任何技术委员会的活动,并有投票权。尚未建立全国性标准化机构的发展中国家,可作为通讯成员(O 成员)参加 ISO 工作。通讯成员与 ISO 保持联系却不参加 ISO 技术工作,但可以及时得到有关领域工作的一切技术情报,还可以以观察员身份出席 ISO 全体大会。

◆ 质量管理 即确定质量方针、目标和职责并在质量体系中通过诸如质量策划、质量控制和持续改进使其实施全部管理职能的所有活动。作为组织全部管理职能的一个方面,它是由最高管理者在综合经济因素的前提下,组织全员参与质量活动并承担相应的责任和义务,从而确保整个质量管理体系有效运作。

质量管理的职能确定为确定并实施质量方针、目标,对质量策划、资源配备及其他与质量有关的活动进行系统的控制。

◆ ISO 9000 族标准 它是国际标准化组织(ISO)在 1994 年提出的概念,是指由 ISO/TC 176(国际标准化组织质量管理和技术委员会)制定的所有国际标准。该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。它不受具体的行业或经济部门的限制,可广泛适用于各种类型和规模的组织,在国内和国际贸易中促进相互理解和信任。

根据 ISO 规定,一般在 5 年左右对标准进行一次修订,以适应发展的需要。迄今为止,ISO 9000 标准已经历了三个不同的版本,即:1987 版、1994 版和现行的 2000 版,每一个版本的出台,都代表 ISO 9000 标准的不断完善。

◆ PDCA 循环 P 代表策划(PLAN),D 代表实施(DO),C 代表检查(CHECK),A 代表改进(ACTION)。

“策划(PLAN)”是关于未来行动的蓝图,是使组织中各种活动有条不紊进行的保证,是从目前现实通向未来目标的道路和桥梁。如为了确保经济的稳定协调发展制定五年计划或十年计划,为了开发代发工资系统的开发计划。

“实施(DO)”是组织产品的实现过程,通过确定组织结构和权责关系,使各个部门和各个成员协调一致的工作,确保组织目标和战略的实现。具体地说,主要有三个工作任务:①规定每个人的职能,即坚持“领导重视、全员参与、顾客导向、不断改进”的原则,规定每个管理者的职责权限,确定作业指导书,规范作业人员操作;②规定各成员之间的关系,即按照因事设职与因人设职相结合的原则、权责对等的原则和命令同一原则进行组织结构的设计;③调动组织中每个成员的积极性,即充分利用组织资源,建立起适当的激励机制。

“检查(CHECK)”是通过内部审核、管理评审、业务检查等质量活动,监督组织活动的进展情况,发现质量管理体系运行过程中的问题,进行汇总分析,及时采取措施纠正偏差,确保计划及组织目标得以实现。

“改进(ACTION)”是对检查过程中发现的问题进行分析,找出问题发生的原因,制定纠正/预防措施,确保体系运行正常,并总结经验教训,为以后的工作提供借鉴。

四个部分是相互联系、相互制约的关系。从时间顺序上看,是“策划—实施—检查—改进—策划”的循环,而且是一个螺旋上升的改进循环;从作用上看,策划是后三个部分的基础和依据,后三个部分是策划得以实现的保证。

二、质量管理体系术语

◆ 产品——过程的结果。

(1) 过程的概念:一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。“输入”即施加给活动的条件,输入有期望输入和干扰输入,所有输入的整体构成一个输入矢量;“输出”即活动给予环境的作用,输出有期望输出和伴生输出,可以把输出的总和看作输出的矢量;输入和输出构成过程的边界,它们之间的转化活动应是一个增值的过程,同时,一个过程的输入通常是其他过程的输出。例如:顾客到银行办理取款业务就是一个过程,输入的是顾客填写的取款凭条及存折和身份证,输出的是顾客拿到要求数额的钱款。

(2) 产品的概念是广义的,几乎包含了我们所面对的一切,归纳起来有四类:

- a) 服务(如金融、保险、运输);
- b) 软件(如计算机程序、信息、数据);
- c) 硬件(如发动机、机械零件);
- d) 流程性材料(如原料、润滑油、板材、线材)。

过程的输入可以有形的,也可以是无形的,故产品也分有形的或无形的。

(3) 银行的产品是“金融服务”。银行以柜台、自助终端和网络等为媒,向顾客提供存取款、银证转帐、保管箱、代缴话费等金融业务产品,满足顾客的需求。

◆ 质量——一组固有特性满足要求的程度。

(1) 要求的概念:明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。例如,顾客到银行来取钱,其在取款凭条上填写的人民币金额就是明示的需求,通常情况下顾客都要求要真钞,却没有明确指出,这就是通常隐含的需求,而人民银行规定,银行必须提供7成新以上的货币,这又是必须履行的需求。

(2) 银行产品的固有特性:

a) 无形性。银行的产品不同于工业产品,它是通过银行员工与顾客之间的沟通,围绕投资、理财、结算等业务,在信用方面达成一致协议,顾客与银行打交道,所获得的是一种信用承诺,而不是有形产品。

b) 连续性。只要顾客第一次“购买”银行的服务,他就可能有下一次,即使下一次他不在这家银行“购买”,也最终离不开这家银行所连接的银行网络。

c) 时效性。任何服务都具有时效性特点,服务总是在一定时间、一定范围内完成。时效性是评判银行服务能否及时、准时满足顾客需求的能力要求。在顾客对服务质量的感受或评价中,时效性常常是一个敏感的因素。

d) 安全性。安全性是指银行在向顾客提供服务过程中,保证顾客人身不受伤害、顾客财物不受损失的能力水平。安全性的提高或改善,与服务设施、服务环境有关,也与服务人员的能力水平有关。

(3) 固有特性满足要求的程度有三个范围:超出要求、等于要求、小于要求。事实上组织的主观愿望是努力使固有特性和要求这两者统一,但通常会存在距离,这距离就是满足的程度,距离越小满足程度就大,质量就好,反之就小,质量就差。银行导入 ISO 9000 质量管理体系,就是通过第三方认证来证明其满足顾客要求及相关法律法规要求的能力。

◆ 顾客满意——顾客对其要求已被满足的程度的感受。

(1) “顾客”:接受产品的组织和个人。“满意”:满足的程度的感受。顾客满意的前提:

- a) 已存在顾客对产品的要求;
- b) 已有顾客所需的产品。

顾客满意就是 a) 与 b) 的比較的满足程度的感受。例如,某顾客想贷款购买汽车(即顾客对银行产品的要求),了解到银行开办了汽车消费贷款业务(即已有顾客所需的产品),于是到银行办理贷款,买到了汽车,银行也就满足了顾客的要求,达到顾客满意。

(2) 顾客满意是验证组织所想与顾客所想的一致性。“通常隐含的需求和期望”需要组织去掌握,随时需要获取这方面的信息,当时的顾客满意并不表示以后都满意,因为“通常隐含的需求和期望”会发生变化,不同时间的同一事件的顾客评价是不同的,组织应深刻理解当前的顾客需求和期望。

◆ 持续改进——增强满足要求的能力的循环活动。

(1) 持续改进的必要性。不管做得如何好都可以有改进的机会,没有绝对的满足要求的能力,质量改进便是在原来的基础上的进一步完善,所以应设定质量改进的目标,使之成为一个持续的、螺旋上升的过程。PDCA 循环是持续改进的一般模式。这其实也就是银行日常所开展的内部控制检查、稽核检查等工作,只是在这里使之更系统、更完整,避免虎头蛇尾。

(2) 持续改进的原则。

- a) 将制定改进目标和寻求改进理解成一个持续过程,该过程是一些具体的规定,如体系审核、管理评审等。
- b) 不断寻求改进机会,而不是等待出现问题再去发现机会;
- c) 改进通过改进过程来实现,通过采取纠正/预防措施,改善过程的输出来减少或消除已发生的问题;
- d) 必须依据有关的信息进行,并通过数据分析发现改进的机会和得出有效的改进措施。

◆ 纠正措施——为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。

(1) 纠正的概念:为消除已发现的不合格所采取的措施。

(2) 纠正和纠正措施的区别。纠正是针对不合格对象(产品、过程或体系)的不合格事实本身所采取的措施,以达到对该不合格的改正,但该类不合格今后可能还会再发生;而纠正措施是为了消除造成不合格事实真正原因所采取的措施,以达到防止同类不合格的再次发生。例如银行玻璃门被顾客不小心撞破,重新安装一块,这是纠正,分析原因,是玻璃门缺少标记,导致顾客没有注意到,于是在玻璃门边放置一块“小心玻璃”的提示牌,这便是纠正措施了。

(3) 预防措施的概念:消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。与纠正措施不同的是,预防措施是针对消除潜在不合格的原因所采取的措施,这时尚不存在不合格,但不合格可能会发生。

三、ISO 9000 质量管理体系标准的产生背景

国际标准化组织(ISO)于1979年成立了质量管理和质量保证技术委员会(TC 176),负责制定质量管理和质量保证标准。1986年,发布了ISO 8402《质量—术语》标准,1987年发布了ISO 9000《质量管理和质量保证标准—选择和使用指南》、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—生产和安装的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系—最终检验和实验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理和质量体系要素—指南》等6项标准,通称为ISO 9000系列标准。标准总结了工业发达国家先进企业质量管理的实践经验,统一了质量管理和质量保证的术语和概念,对推动组织的质量管理,实现组织的质量目标,消除贸易壁垒,提高产品质量和顾客的满意程度产生了积极的影响,得到了世界各国的普遍关注和采用。

这些标准的产生不是偶然的,它是现代科学技术和生产力发展的必然结果,是国际贸易发展到一定时期的必然要求,也是质量管理发展到一定阶段的产物。

(一) 科学技术和生产力发展的必然结果

20世纪后半叶,由于科学技术迅速发展,新产品不断涌现,其中相当一部分是具有高安全性、高可靠性、高价值的产品。这些产品一旦在质量上有缺陷,不仅会给生产企业本身带来巨大的损失,而且也给顾客造成巨大的损失,有的甚至危及到国家安全、生态环境和人类生存。因此,社会和顾客都要求生产企业建立一套质量体系,对生产过程的每一环节的技术、管理和人员等方面进行控制,长期稳定地生产满足顾客需要的产品。

20世纪50年代末,美国发布了MIL-Q-9858A《质量大纲要求》,成为世界上最早的有关质量保证方面的标准,尔后,美国国防部制定和发布了一系列的对生产武器和承包商评定的质量保证标准,美国军用品出口额因此大幅攀升。美国军用品生产方面质量保证活动的成功经验,在世界范围内产生了很大的影响,一些工业发达国家,如英国、法国和加拿大等在20世纪70年代末先后制定和发布了用于民用品生产的质量管理和质量保证标准。

(二) 国际贸易发展的必然要求

随着全球化经济的发展,国际交往日益增多,便出现了产品责任国际化问题。为了有效地开展国际贸易,分清产品责任,减少产品质量问题的争端,人们希望在产品国际化的基础上再提高一步,要求质量管理国际化。这就不仅要求产品质量符合统一的技术标准,而且要求生产企业的质量管理能在国际间求得一定程度的统一,使各国有一个共同的语言,能对企业的技术、管理和人员能力进行评价。在这样的背景下,为保证国际贸易的迅速发展,制定质量管理方面的国际标准势在必行。

(三) 质量管理发展的必然产物

20世纪初期,由于企业规模的扩大以及企业内部分工的细化,大多数企业把检验从生产中分离出来,成立了专门的检验部门,质量管理进入“检验质量管理”阶段。20世纪40年代,为适应大规模生产的要求,美国和欧洲一些数理统计学家,把概率论和数理统计的原理运用于质量管理,成功地成立了“控制图”和“抽样检查表”等体现预防为主的质量控制方法,使质量管理发展到“统计质量管理阶段”。进入20世纪50年代以后,出现了一大批高安全性、高可靠性、大型复杂的产品,单纯的制造过程的质量控制已不足以保证产品质量,20世纪60年代,美国的菲根堡姆提出了“全面质量管理”的概念,并首先提出有关质量体系的概

念——“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足顾客要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务,把企业各部门的研制质量、维持质量和改进质量的活动构成一体。”这一新的质量管理理论,较快地被各国所接受,先后在日本等国家和地区取得成功。随着全面质量管理理论不断完善,质量管理学科的日趋成熟和众多企业的广泛实践,为质量管理标准相继产生提供了充分的理论依据和坚实的实践基础。

四、ISO 9000 族标准的发展

(一) ISO 9000 族标准的修订

为了使 1987 版的 ISO 9000 系列标准更加协调和完善,ISO/TC 176 质量管理 and 质量保证技术委员会于 1990 年决定对标准进行修订,提出了《90 年代国际质量标准的实施策略》(通称为《2000 年展望》),计划分两个阶段对标准进行修改:第一阶段为“有限修改”;第二阶段为“全新修改”。

2000 年 ISO 9000 族标准修订的策略为:

(1) ISO 9000 族标准所论及的质量应是广义的质量,应当使使用者认识到 ISO 9000 族的质量概念适用于全组织的管理和运作。

(2) ISO 9000 族标准不应发展为质量管理的百科全书,而应当成为质量保证领域有助于降低贸易技术壁垒,促进贸易自由化的标准。

(3) 减少 TC 176 以外组织进行质量管理标准的扩充,以免影响国际标准的权威性。

(4) 确保 ISO 9000 族标准的完整性,确保修改后的标准对已实施组织的影响减少到最低程度,并有助于标准的实施以及实施结果的评定。

(5) 扩大 ISO 9000 族标准的相容性,与 ISO 其他标准技术委员会合作,共同促进管理标准的有效实施。

根据以上策略,第一阶段的修改主要是对质量保证要求(ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003)和质量管理指南(ISO 9004)的技术内容作局部修改,总体结构思路不变。通过 ISO 9000-1 与 ISO 8402 两项标准,引入了一些新的概念和定义,如过程和过程网络、质量改进、产品(硬件、软件、流程性材料和服务)等。1994 年,ISO/TC 176 完成了对标准的修订工作,发布了 1994 版的 ISO 8402、ISO 9000-1、ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 和 ISO 9004-1 等 6 项国际标准,到 1999 年底,已陆续发布了 22 项标准和 2 项技术报告,为 2000 版 ISO 9000 族标准的修订奠定了理论基础。

第二阶段的工作即 2000 版 ISO 9000 族标准的制定。2000 年 12 月 15 日,ISO/TC 176 正式发布了新版本的 ISO 9000 族标准,统称为 2000 版 ISO 9000 族标准,该标准充分考虑 1987 版和 1994 版标准以及现有其他管理体系标准的使用经验,更加强调顾客满意及监视和测量的重要性,着力促进质量管理原则在各类组织中的应用,以满足使用者对标准应更通俗易懂的要求。2000 版标准反映了当今世界科学技术和经济贸易技术的发展状况,以及“变革”和“创新”这一 21 世纪经营管理的主题。

(二) 2000 版 ISO 9000 族标准的结构

2000 版 ISO 9000 族标准包括了四个核心标准和 7 个支持性标准和文件。(详见表 1.1)