

适用于机动车维修技术负责人

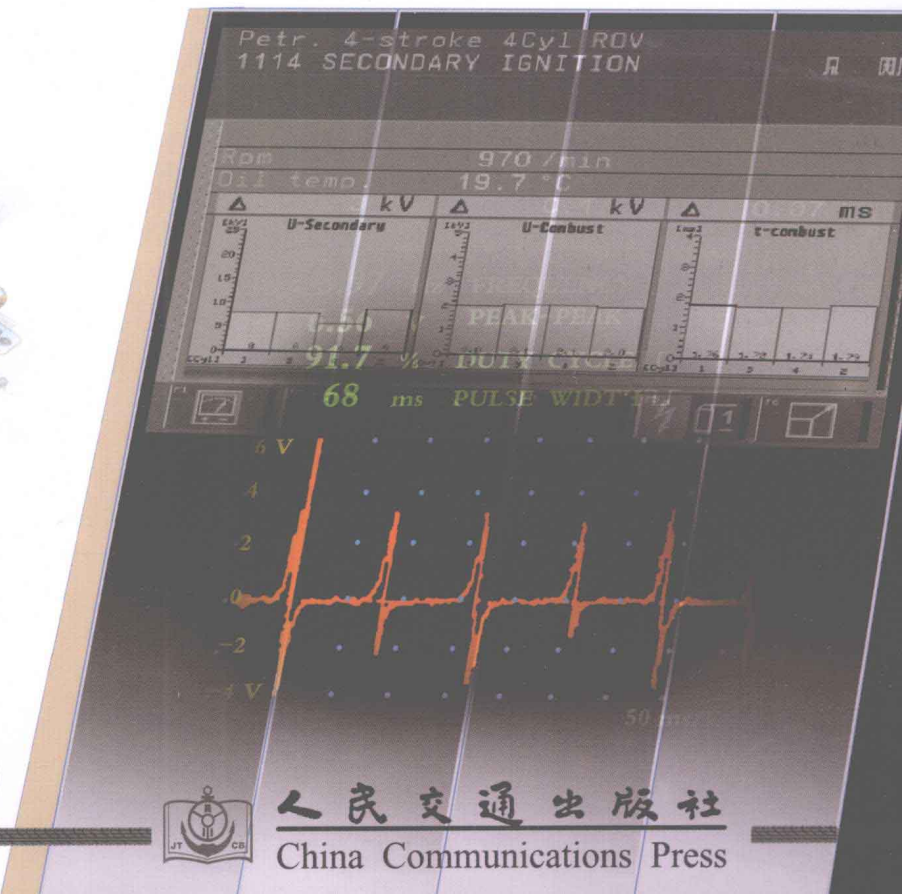
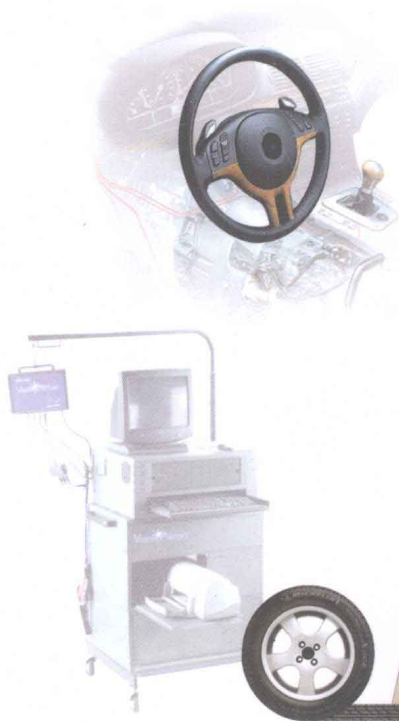
Jishu Zhiliang Guanli

技术质量管理

模块 B

AUTO

中国汽车维修行业协会 组织编写



人民交通出版社

China Communications Press

机动车维修技术人员从业资格培训教材
(适用于机动车维修技术负责人)

技 术 质 量 管 理

(模块 B)

中国汽车维修行业协会 组织编写

人民交通出版社

内 容 提 要

本书主要供申请从事汽车维修技术负责人岗位的从业者备考使用。全书共计 14 章,主要内容包括:质量认证体系;质量管理;设备管理;配件管理;计量管理;技术档案和工艺文件管理;环境保护和安全生产管理;维修质量和纠纷鉴定分析及调解;培训管理;故障诊断与疑难故障处理;资料的收集整理;计算机管理系统;制定和组织实施维修工时定额;企业的现场管理。

图书在版编目(CIP)数据

技术质量管理(模块 B)/中国汽车维修行业协会编.
北京:人民交通出版社,2008.9
ISBN 978-7-114-07315-1

I. 技... II. 中... III. 汽车工业-质量管理 IV.
F407.471.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 118305 号

机动车维修技术人员从业资格培训教材

(适用于机动车维修技术负责人)

书 名: 技术质量管理(模块 B)

著 作 者: 中国汽车维修行业协会

责任编辑: 王振军 白 嵘 张玉栋

出 版: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

总 经 销: 北京中交盛世书刊有限公司

经 销: 汽车维护与修理杂志社

销售电话: (025)84825381

印 刷: 三河市吉祥印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 26.75

字 数: 685 千

版 次: 2008 年 9 月第 1 版

印 次: 2008 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-07315-1

印 数: 0001-4000 册

定 价: 50.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

**机动车维修技术人员从业资格培训教材
审 定 委 员 会**

徐亚华	翁 垒	蔡团结	孟 秋	王振军
王运祥	朱 军	刘春禄	张凤魁	佟浚洲
吴际璋	沈光辉	金守福	杨水阮	范 健
童孟曦	渠 桦	程玉光	蔡伟义	魏俊强

**机动车维修技术人员从业资格培训教材
编 写 委 员 会**

主 任：康文仲

副主任：郭生海 张京伟 徐通法

成 员：于开成 华双法 李东江 张湘衡

杨德华 姚震虞 殷晓辉 袁生林

魏世康 盖 方 袁洁仪

组织编写单位：中国汽车维修行业协会

编写组长：徐通法

**机动车维修技术人员从业资格培训教材
《技术质量管理》(模块 B)编写组**

组 长：华双法 李东江

成 员：路建强 孙兆刚 杨迎春 王 祥

前 言

在原交通部发布的《道路运输从业人员管理规定》中,规定了机动车维修技术负责人、质量检验人员及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估(含检测)作业的技术人员实行从业资格考试制度。从业资格考试应当按照原交通部编制的考试大纲、考试题库、考核标准、考试工作规范和程序组织实施。

为配合交通运输部机动车维修技术人员从业资格考试,做好相关从业人员的培训工作,受交通运输部公路司委托,由中国汽车维修行业协会组织业内专家、教授和长期从事政策研究、技术管理的有关人员,根据原交通部印发的《中华人民共和国机动车维修技术人员从业资格考试大纲》的要求,编写了《职业道德和法律法规》、《技术质量管理》、《维修检验技术》、《发动机与底盘检修技术》(上、下册)、《电器维修技术》、《车身修复》、《车身涂装》和《车辆技术评估》8个模块的机动车维修技术人员从业资格培训教材。

本套教材是根据现代机动车维修服务的实际需要,按照理论和实践相结合的原则编写的。根据从业人员在职学习的特点,理论部分重点介绍与实际工作紧密相关的基础理论和适应机动车维修发展的前沿技术;实操部分重点突出检测诊断技能及综合分析能力的提高。

本套教材适用于机动车维修技术负责人、质量检验人员及从事机修、电器、钣金、涂漆、车辆技术评估(含检测)作业的技术人员的学习,它包含了这些人员实际工作中所应掌握的理论和实操的基本内容,是机动车维修技术人员从业资格考试的配套教材。

鉴于编写时间仓促和水平所限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请业内同行和使用者批评指正,以便教材再版时不断修改完善和提高。本书的编写是在交通运输部公路司、交通运输部职业技能鉴定指导中心悉心指导下完成的,在此表示衷心的感谢。

中国汽车维修行业协会

目 录

第一章 ISO 9000 族质量认证体系	1
第一节 ISO 9000 族标准简介	1
一、质量管理体系标准的形成	1
二、质量管理体系标准的发展	2
三、2000 版 ISO 9000 族质量管理体系核心标准的作用	3
四、2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准的特点	4
五、ISO 9000 族标准在中国的应用	4
第二节 八项质量管理原则在汽车维修企业管理中的应用	5
一、以顾客为关注焦点	5
二、领导作用	6
三、全员参与	7
四、过程方法	7
五、管理的系统方法	8
六、持续改进	8
七、基于事实的决策方法	9
八、与供方互利的关系	9
第三节 推行 ISO 9001:2000 质量管理体系标准的步骤	10
一、准备阶段	10
二、质量管理体系的策划和体系的结构策划	12
三、体系文件的编制	13
四、试运行	14
五、申请认证,接受审核	15
第四节 质量管理体系文件的编制	15
一、质量管理体系的策划	15
二、质量方针和质量目标的制定	18
三、质量手册的编制	20
四、程序文件的编制	24
五、质量作业文件的编制	25
六、质量记录的编制	26
七、质量计划的编制	28
第五节 质量管理体系的审核	28
一、质量管理体系的内部审核	29
二、质量管理体系的认证	34

第二章 质量管理	38
第一节 汽车维修质量管理概述	38
一、汽车维修质量管理的概念	38
二、汽车维修质量管理的内容、任务和要求	40
三、汽车维修企业全面质量管理的重要性	41
第二节 汽车维修质量过程管理方法	42
一、汽车维修质量管理机构设置	42
二、汽车维修技术质量管理依据	42
三、汽车维修质量管理制度	44
四、汽车维修质量管理方法	45
第三节 汽车维修质量检验	48
一、汽车维修质量检验概述	48
二、汽车维修质量检验的任务	48
三、汽车维修质量检验的分类及内容	49
四、汽车维修质量检验的标准	50
五、汽车维修企业服务质量的检验	51
第四节 汽车综合性能检测要求和方法	52
一、汽车综合性能检测的作用	52
二、汽车综合性能检测机构的主要任务	53
三、汽车综合性能检测的要求和方法	53
第五节 营运车辆技术等级要求和检测方法	71
一、营运车辆技术等级要求	71
二、营运车辆技术等级评定目的、周期和标准	72
三、营运车辆技术等级评定规则	73
四、营运车辆技术等级评定内容	74
第三章 设备管理	78
第一节 汽车维修设备管理的概念及内容	78
一、汽车维修设备管理概念	78
二、汽车维修企业的设备配备和分类	79
三、汽车维修设备管理内容	81
第二节 汽车维修设备管理基础	81
一、汽车维修设备管理机构与人员配备	81
二、汽车维修设备管理制度	81
第三节 汽车维修设备的管理	82
一、汽车维修设备使用管理	82
二、汽车维修设备维护管理	83
三、汽车维修设备更新与报废管理	84
第四节 汽车维修设备的安全操作规程	85
第四章 配件管理	86

第一节 常用汽车配件的使用性能	86
一、常用金属材料性能	86
二、常用非金属材料性能与质量控制常识	86
三、汽车常用运行材料性能与质量控制常识	89
第二节 汽车配件质量的鉴别和检验	96
一、如何选购汽车配件	96
二、检查汽车配件外部包装	97
三、检查汽车配件外观	97
四、检查汽车配件材质	99
第三节 配件采购、入库、出库管理	100
一、汽车配件采购	100
二、零配件入库	101
三、零配件出库	102
四、配件仓库管理	103
五、零配件质量管理制度	104
六、零配件采购制度	105
第四节 配件库存管理方法	105
一、仓库库存管理	105
二、提高效率的保管方法	106
第五章 计量管理	107
第一节 常用计量基础名词术语	107
第二节 汽车维修计量器具、检测诊断设备的检定	108
第三节 计量器具检定的周期和标准	109
一、计量器具的检定周期	109
二、计量器具检定的标准	110
第四节 计量器具的保管、使用和维护	111
一、计量管理制度	111
二、计量器具及检测仪器保管、维护和使用	111
第六章 机动车维修技术档案和工艺文件管理	113
第一节 机动车维修技术档案	113
一、汽车维修合同	113
二、汽车维修进厂检验单	117
三、过程检验	122
四、竣工检验表	124
五、机动车综合性能检测报告单	133
六、汽车维修竣工出厂合格证	139
七、返修记录单及返修率统计表	141
第二节 工艺文件管理	142
一、工艺文件的类型	142

二、工艺文件的制定	142
第七章 环境保护与安全生产管理	150
第一节 安全生产管理	150
一、汽车维修企业安全生产管理的意义	150
二、贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全理论	151
三、安全生产的特殊性	154
四、安全生产管理和实施	156
第二节 汽车维修企业消防安全基础知识	165
一、燃烧与火灾	165
二、火灾的分类和灭火方法	166
三、灭火剂的种类和适用范围	167
四、汽车维修企业消防工作	168
第三节 汽车维修企业环境保护	170
一、汽车维修企业环境保护要素	170
二、汽车维修企业环境保护要求	171
三、汽车维修企业环境保护工作的实施	172
第四节 汽车维修企业职工卫生保健和职业病防治	173
一、汽车维修企业职工卫生保健的意义	173
二、汽车维修企业的职业病种类	173
三、汽车维修企业职业病预防	175
四、汽车维修企业劳动保护和工伤急救	180
第八章 维修质量和纠纷鉴定分析及调解	186
第一节 汽车维修质量纠纷处理适用的法律、法规	186
一、《汽车维修质量纠纷调解办法》的规定	186
二、法律法规的规定	187
第二节 汽车维修质量纠纷的调解处理程序	188
一、纠纷调解的相关知识	188
二、汽车维修质量纠纷调解程序	189
第三节 汽车维修质量纠纷技术鉴定的基本原则	192
一、技术分析和鉴定	192
二、参与技术分析和鉴定的人员的聘用与管理	193
三、责任认定	193
第四节 返修认定的程序和处理方法	193
第九章 人员培训管理	195
第一节 汽车维修企业开展人员培训和考核的重要性	195
第二节 汽车维修技术人员培训和考核的意义和原则	196
第三节 汽车维修人员培训和考核的规定	196
第四节 汽车维修企业培训、考核计划的制订和实施	198
一、企业培训计划和要求	198

二、培训和考核的时机	198
三、培训和考核种类	199
四、培训和考核方法	200
五、培训和考核的岗位	200
第十章 汽车故障诊断与疑难故障处理	202
第一节 汽车故障模式及故障类型	202
一、汽车故障的定义	202
二、汽车故障模式	202
三、汽车故障类型	202
第二节 汽车故障诊断分类与诊断参数	203
一、汽车故障诊断分类	203
二、故障诊断的条件	204
三、汽车故障诊断参数	205
四、汽车故障诊断标准	206
第三节 电控系统故障类型及特点	206
一、电控元件故障故障类型及特点	206
二、电控系统故障类型及特点	208
第四节 故障诊断的程序和方法	210
一、汽车故障诊断的基本程序	210
二、汽车故障诊断的基本方法	211
三、故障征兆模拟检测	211
四、确认电控元件(即元件级)故障部位的诊断方法	215
五、原车故障自诊断系统诊断法	216
六、电路检测诊断法	216
七、按照故障症状诊断表诊断	219
八、输入输出比较法	220
九、其他常用诊断方法	220
第五节 疑难故障典型分析方法	221
一、故障代码分析及在汽车故障检测诊断中的应用	221
二、数据流分析及在汽车故障检测诊断中的应用	240
三、波形分析及在汽车故障检测诊断中的应用	262
四、真空度分析及在汽车故障检测诊断中的应用	308
五、尾气分析及在汽车故障检测诊断中的应用	320
六、温度分析及在汽车故障检测诊断中的应用	329
第十一章 汽车维修资料的搜集整理	341
第一节 汽车维修资料的类别和搜集途径	341
一、汽车维修资料的类别	341
二、汽车维修资料的搜集途径	343
第二节 汽车维修资料的搜集方法	355

一、搜索引擎	355
二、搜索引擎分类和工作原理	361
三、关键词及关键词的选择技巧	363
四、搜索引擎的运用技巧	365
第三节 汽车维修技术资料的整理	373
第十二章 汽车维修计算机管理系统	375
第一节 汽车维修计算机管理系统的构成	375
第二节 维修业务流程管理	376
一、维修业务接待	376
二、生产调度	376
三、配件管理	378
四、客户档案管理	379
五、财务收付款管理	383
六、财务核算管理	383
七、工具管理	383
第三节 汽车维修企业会员管理模块	383
一、制定会员维修合同	384
二、会员积分消费	384
三、短信服务	385
第四节 保修索赔业务管理	386
一、售前售后的保修业务处理	386
二、索赔业务处理	386
第五节 汽车维修企业计算机管理员管理	387
一、典型管理方式介绍	387
二、汽车维修企业计算机管理员管理注意事项	388
第十三章 制定和组织实施机动车维修工时定额	391
第一节 汽车维修工时定额概述	391
第二节 汽车维修工时定额与收费标准制定原则	391
一、车型的分类方法和执行参照标准	392
二、汽车总成及其零部件划分	393
第三节 维修工时定额与结算方法	394
第四节 汽车维修工时定额与收费标准的组织落实和实施	397
第十四章 汽车维修企业的现场管理	399
第一节 汽车维修企业的现场管理概念	399
一、现场管理的基本概念	399
二、企业现场管理的特点	399
三、加强现场管理的必要性	399
四、现场管理落后的主要表现	400
五、现场管理的任务	400

六、现场管理的原则	400
第二节 ISO 9000 族质量标准和现场管理的关系	400
一、现场管理对 ISO 9000 族标准实施的作用	400
二、如何在实施 ISO 9000 族标准的企业中推行现场管理	401
三、现场管理的实际意义	401
第三节 5S 现场管理	402
一、5S 的含义	402
二、五个 S 各自的作用及实施方法	403
三、5 个 S 之间的关系	410

第一章 ISO 9000 族质量认证体系

第一节 ISO 9000 族标准简介

一、质量管理体系标准的形成

质量管理体系标准,即 ISO 9000 族标准,是国际标准化组织(ISO)发布的一组有关质量管理体系的标准,自 1987 年首次发布以来,在许多领域、行业得到了广泛的应用,主要表现在:

(1)150 多个国家或地区已等同采用 ISO 9000 族标准,作为本国或本地区的标准。

(2)截至 2000 年底,世界上已有 150 余个国家和地区颁发了 40 多万张以 ISO 9001 标准为依据的质量管理体系认证证书。

(3)采用 ISO 9000 族标准的单位,从制造业向各行各业延伸,包括商场、宾馆、保险、交通、医院、学校等,现在党政机关也正在积极推行质量管理体系认证。

特别是 20 世纪 90 年代以来,质量管理体系标准得到了广泛应用,并产生巨大作用,有其产生背景。

1. 是质量管理理论与实践发展的产物

质量管理是一门实践性很强的管理学科,通过不断实践而不断发展。据资料介绍,自从 20 世纪 20 年代以来,质量活动先后经历了质量检验、统计质量控制、全面质量管理、质量保证,发展到现在的质量管理体系等五个阶段。

20 世纪初,质量管理主要是检验,应用于大量流水作业生产方式。

30 年代,将数理统计应用于质量控制,形成统计质量控制,对提高检验效率,增强质量控制的预见性起到了重要作用。

60 年代,发现产品质量控制单凭事后检验是不能满足要求的,必须控制产品质量形成的全过程,提出了全面质量控制的理念,质量管理要持续改进,包括采用先进的质量控制技术和方法,如统计技术,体现了预防为主的思想。

70 年代末,一些发达国家纷纷效仿建立和实施质量保证体系,制定本国的质量管理和质量保证标准,开展质量体系认证活动,如 1979 年英国标准化学会发布了 BS 5750 质量保证标准。

1979 年,国际标准化组织成立了质量管理和质量保证技术委员会(简称 ISO/TC176),吸

取当代质量管理的理论和实践经验,应用一些发达国家质量管理和质量保证标准的成果,开始制定有关质量管理和质量保证国际标准。可以说,ISO9000 族标准是当代质量管理成果的产物。

2. 是组织加强和完善质量管理的需要

顾客的要求通常体现在产品规范中,如果提供和支持产品的组织管理体系不完善,则产品规范本身就不可能始终满足顾客的要求。产品的要求是针对产品特性的要求,不是通用的,具有明显的个性,而质量管理体系要求则是一种对质量保证能力的要求,是通用的,适用于各行各业和各种类型产品,作为对规范中有关产品要求的补充。

3. 激烈的市场竞争促进了质量管理体系应用和发展

为了减少或消除国际贸易中存在的技术壁垒,1979 年,国际贸易组织(WTO)通过了贸易技术壁垒协定条文中一条重要原则就是在实施包括检验、认证、认可等合格评定程序时,都要优先使用国际标准。

ISO 9000 族标准是国际通用的质量管理体系标准,其中 ISO 9001 标准——质量管理体系要求,又是国际公认的质量管理体系评价依据,在 WTO 的推动下,使该标准得到了迅速发展和广泛应用。

二、质量管理体系标准的发展

1. 第一次发布

1979 年,ISO/TC 176 成立后,就着手制定质量管理和质量保证的国际标准,于 1986 年发布了第一个与质量管理相关的标准(ISO 8402:1986 质量术语)。1987 年,又发布了 ISO 9000 系列标准,共有 5 项标准,具体为:

- (1)ISO 9000:1987 质量管理和质量保证标准——选择和使用指南。
- (2)ISO 9001:1987 质量体系——设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式。
- (3)ISO 9002:1987 质量体系——生产、安装和服务的质量保证模式。
- (4)ISO 9003:1987 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式。
- (5)ISO 9004:1987 质量管理和质量体系要素指南。

2. 第一次换版

ISO 9000 族标准发布实施后,取得了较大成绩,同时发现了其不足。1990 年,ISO/TC 176 决定用两个阶段对 ISO 9000 族标准进行修改,第一阶段是针对 1987 版标准的不足,进行内容局部补充和修改,保持原有的结构,于 1994 年完成;第二阶段是对标准的结构和内容进行重大修改,于 2000 年完成。

1994 年,ISO 9000 标准实现了第一次换版,即 1994 版,其标准已扩展到了 16 个,ISO 9000、ISO9004 都出现了分标准,还出现了一批支持性、工具性标准,当时,ISO/TC176 适时地发布了 ISO 9000 族的概念。ISO 9000 标准从 1994 版开始改称为 ISO 9000 族标准。到 2000 年,ISO 9000 族标准已超过 20 个。

ISO 9000 族标准是指由 ISO/TC 176 技术委员会制定的所有标准。

3. 发布 2000 版 ISO 9000 族标准

2000 年 12 月 15 日,发布了 ISO 9000 族国际标准,即 2000 版 ISO 9000 族标准,由核心标准、支持性标准及文件两部分组成,具体内容见表 1-1 所列。

表 1-1 2000 版 ISO 9000 族标准组成

核心标准			
ISO 9000	质量管理体系 基础和术语	ISO 9004	质量管理体系 业绩改进指南
ISO 9001	质量管理体系 要求	ISO 90011	质量和(或环境)管理体系审核指南
支持性标准和文件			
ISO 10012	测量管理体系 测量过程和测量设备的要求	ISO/TR 10014	质量经济性管理指南
ISO/TR 10006	质量管理 项目管理质量指南	ISO/TR 10015	质量管理 培训指南
ISO/TR 10007	质量管理 技术状态管理指南	ISO/TR 10017	统计技术指南
ISO/TR 10013	质量管理体系文件指南	小册子	质量管理原则 选择和使用指南 小型企业的应用

三、2000 版 ISO 9000 族质量管理体系核心标准的作用

1. ISO 9000:2000 质量管理体系 基础和术语

该标准是 ISO 9000 族标准的基础标准,主要内容:

(1)质量管理原则。在标准的引言中,采用了当代最普遍的八项质量管理原则,作为 ISO 9000 族标准的理论基础。

(2)质量管理体系基础。标准中共引用 12 条质量管理体系基础,能帮助使用者更全面、更深入地理解质量管理体系的原理和方法。

(3)术语和定义。标准给出了 80 条术语和定义,还列出了 10 个术语概念图,能帮助标准使用者更准确地理解和应用 ISO 9001 标准和 ISO 9004 标准。

2. ISO 9001:2000 质量管理体系 要求

本标准取代了 1994 版的 ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 三个质量保证标准,是 ISO 9000 族标准中唯一用于内部审核和外部评定组织满足顾客、法律、法规要求和组织自身能力的标准。

本标准名称发生了变化,不再有“质量保证”,反映了该标准规定的质量管理体系要求除了产品质量保证以外,还旨在增强顾客满意。

3. ISO 9004 质量管理体系 业绩改进指南

本标准代替 ISO 9004—1:1994 标准,由于 ISO 9000 族标准许多现有标准条款内容已纳入本标准,因而也将对这些标准进行评审,以决定将其撤销还是作为技术报告发布,包括 94 版 9004 其他分标准。

本标准的题目已作了修改,即从质量管理和质量体系要素指南改为业绩改进指南,反映了质量管理体系的内涵和通过使用更广泛的质量管理的观点为使用者提供如何进行业绩改进的指南。

综上所述,上述三个标准都使用了质量管理体系,代替了 1994 版的质量体系,表明了标准的制定者已将质量管理体系作为组织管理体系的一个组成部分。

4. ISO 90011 质量和(或环境)管理体系审核指南

本标准代替了 ISO 10011—1:1990、ISO 10011—2:1991、ISO 10011—3:1991、ISO 14010:

1996、ISO 14011;1996、ISO 14012;1996 六个标准。

本标准于 2000 年完成,在 ISO 9000 族其他核心标准发布后颁布。本标准还是体现了管理体系一体化思想,即质量管理体系和环境管理体系都是组织管理体系的组成部分,是一些具有共性的活动,可以整合为统一的程序和要求,这个标准就是一个质量管理体系和环境管理体系的共用指南。

四、2000 版 ISO 9000 族质量管理体系标准的特点

当前,组织采用的质量管理体系是 2000 版的 ISO 9001 质量管理体系标准,其理论基础是八项质量管理原则,不同于 1994 版的质量管理体系标准,其核心主要体现在以下几方面:

- (1)从思想观念上应用了八项质量管理原则。
- (2)在标准结构和质量管理体系的建立、实施、保持和改进上采用了过程方法。
- (3)突出了质量管理体系文件的系统性、通用性、灵活性和实用性。
- (4)标准更强调了质量管理体系运行的有效性,不注重形式,而讲究实效。
- (5)建立一个中心,即以顾客为中心。
- (6)强调了领导的作用和以全员参与为基础。
- (7)具有两个自我诊断的措施,即管理评审和内部质量审核。
- (8)通用性强,适合各行各业、各种类型产品的使用需要。
- (9)将 ISO 9001 和 ISO 9004 作为协调成对的标准来使用。
- (10)与其他管理体系的相容性,质量管理体系、环境管理体系以及职业健康安全管理体系等管理体系都是组织整体管理体系的一个组成部分,一个组织的管理体系的各个部门,连同质量管理体系,可以合成一个整体,从而形成使用共有要素的单一管理体系。

五、ISO 9000 族标准在中国的应用

1. 中国应用 ISO 9000 族标准的过程

1987 年 3 月,ISO 9000 族标准颁布实施后,我国国务院标准化行政主管部门就成立了“全国质量保证标准化特别工作组”,及时跟踪,积极转换,并于 1988 年 12 月等效采用 ISO 9000 族标准,作为我国国家标准,即 GB/T 10300. 1—1988~GB/T 10300. 5—1988 系列标准和一个对应 ISO 8402:86 的质量术语的 GB/T 6583. 1—1986 标准,于 1989 年 8 月 1 日起在全国实施。

GB/T 10300 系列标准发布后,考虑到等效采用国际标准不利于在国际交往中使用,经国务院标准化行政主管部门同意,我国又于 1992 年 5 月等同采用了 1987 版 ISO 9000 族标准,即:GB/T 19000—1992 系列标准。

我国质量管理体系认证起于 1993 年,1994 版 ISO 9000 族标准发布后,我国国务院标准化行政主管部门及时将其等同转换为我国国家标准,即 GB/T 19000—1994 标准,2000 版 ISO 9000 族标准发布后,我国国务院标准化行政主管部门又及时等同转换为 GB/T 19000—2000 标准。

2. 中国等同采用 2000 版 ISO 9000 族标准的国家标准

GB/T 19000—2000 idt ISO 9000:2000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2000 idt ISO 9004:2000 质量管理体系 业绩改进指南

第二节 八项质量管理原则在汽车维修企业管理中的应用

ISO 9000:2000 引言的第 0.2 条“质量管理原则”中的前言,用精练的文字说明了八项质量管理原则的目的和作用。

八项质量管理原则是由 ISO/TC176 下专门成立的一个工作组(WG 15),根据多年来质量管理的实践经验及理论研究,征集了世界上具有知名度的各学派的观点,吸纳了国际上一批资深的质量管理专家的意见,总结了先进的质量管理经验,用了两年的时间进行整理,编写了八项质量管理原则。即:以顾客为关注焦点;领导作用;全员参与;过程方法;管理的系统方法;持续改进;基于事实的决策方法;与供方互利的关系。

八项质量管理原则是质量管理实践经验和理论的总结,尤其是 ISO 9000 族标准实施的经验和理论研究的总结,是质量管理的最基本、最通用的一般性原则,体现了科学的管理理念,被广大的企业管理者所接受,适用于所有类型的产品和组织,是质量管理的理论基础,也是 ISO 9000 族标准的理论基础,不仅适用于质量管理体系,也可为其他管理体系的管理提供帮助。

八项质量管理原则既是标准的理论基础,又是标准的重要内容,标准的具体条款无不渗透着它的深刻内涵。

21 世纪是质量的世纪,随着汽车维修业的发展,维修市场竞争会越来越激烈,汽车维修企业面临着品牌服务竞争、作业方式转变、电子化和信息化趋势明显等形势,只有适应国内、国际市场的变化,将国际质量管理的先进经验应用于汽车维修,加强维修质量管理,提升管理水平,自觉将八项质量管理原则应用于实际工作中去,才能对企业的生存和发展具有现实、长远的意义。

一、以顾客为关注焦点

1. 理解

组织依存于顾客。因此,组织应当理解顾客当前和未来的需求,满足顾客要求并争取超越顾客期望。

以顾客为关注焦点是质量管理的最基本的原则,体现了质量管理中最核心的指导思想,提出顾客是组织一切活动、行为、思维的集中点。

因为组织生产的产品或提供的服务必须有接受者、使用者,即顾客。组织如果没有顾客就无法生存。组织应调查研究顾客的当前、未来需求和期望,始终关注顾客要求及顾客对其的满意程度,在理解顾客当前需求的同时,还要识别、理解顾客未来的需求,满足顾客当前要求是组织对顾客最基本的承诺,是必须做到的,否则,组织将被淘汰。由于顾客的需求和期望是不断发展的,组织必须适应这种发展,不断地调整经营策略和采取相应的措施,以满足顾客不断发展的需求和期望。组织为了生存和发展,必须具有超越顾客期望的意识和行动,这样不仅可以