

GB/T 19001—2008

在质量技术监督 工作中的应用

盛佃清 武晋花 编著



 中国标准出版社

GB/T 19001—2008

在质量技术监督工作中的应用

盛佃清 武晋花 编著

中国标准出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

GB/T 19001—2008 在质量技术监督工作中的应用/盛佃清,武晋花编著. —北京:中国标准出版社,2009
ISBN 978-7-5066-5258-2

I. G… II. ①盛…②武… III. 质量管理体系-国家标准-应用-产品质量-技术监督-中国 IV. F273.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 060234 号

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 15.75 字数 389 千字

2009 年 5 月第一版 2009 年 5 月第一次印刷

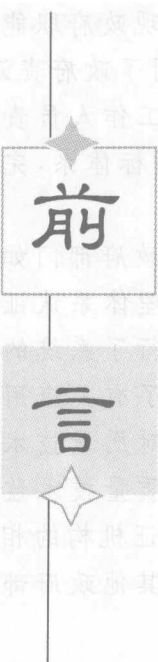
*

定价 40.00 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



前

言

随着我国国民经济和社会发展进程的不断加快和改革开放逐步深入,政府对经济社会事务的管理日益走向制度化、规范化、法制化,对政府管理理念、管理职能、管理体制、管理方式以及政府工作人员的管理行为,都提出了新的更高的要求。加强政府自身建设,推进政府管理创新,日益成为党和政府以及社会各界关注的焦点问题。党的十七大对加快行政体制改革、建设服务型政府进一步作出了全面部署。加快政府管理创新,必须以科学的世界观和方法论为统领,以行政管理规范化和标准化建设为手段,以建设服务型政府为目标。这是坚持党的全心全意为人民服务宗旨的根本要求,是深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求,也是加快行政管理体制改革、加强政府自身建设的重要任务。

将质量管理体系认证引入政府的行政管理活动中,是提高政府效能建设的一个有效途径。实践表明,引入 ISO 9001 对促进行政管理服务模式的完善,改进服务手段具有良好的作用。ISO 9001 是一个质量管理体系标准,为需要通过建立质量管理体系、提高管理水平、满足顾客要求和增强顾客满意的组织提供了一种可以借鉴和采用的管理模式。引入这种管理模式建立质量管理体系,能够将政府部门行政管理工作的要求与标准的要求有机地结合,在公共管理和行政执法过程中,树立“以顾客为关注焦点”的

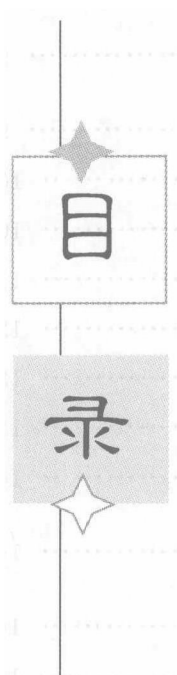
服务理念,对科学决策、减少随意性、提高服务的水平和效率、实现政府职能的转变发挥促进作用。这种过程管理的方法,不仅有效管理和使用了政府资源,更像一双无形的眼睛时时刻刻规范、督促、培养、提高所有机关工作人员责任意识、质量意识和程序意识,为科学确定政府绩效评价内容和指标体系,完善政府绩效评价机制提供了重要参考。

近年来,我们在质量技术监督部门开展质量认证过程中,对政府部门如何应用 ISO 9001 完善行政管理体系,提升管理水平,开展质量管理体系认证工作进行了积极探索,特别是在解决标准的适用性等问题方面进行了系统的改进,对 ISO 9001 的应用积累了一些经验。为此,本书总结提炼了有关应用知识,为同行提供一些参考。考虑到 ISO 9001 已经换版,我们还对质量技术监督部门应用 ISO 9001:2008 新版标准提供了实用的建议,可供质量技术监督部门各级管理人员、内审人员在规范自身管理时应用,也可为认证机构的相关专业审核人员从事政府认证审核工作提供一些借鉴,同时对于其他政府部门开展认证工作也有一定的参考价值。

在本书编著过程中,方圆标志认证集团有限公司的曹钢参与了资料的收集、整理和部分章节内容的讨论,山西省质量技术监督局的领导和同仁们在开展质量管理体系认证、应用和实践 ISO 9001 所提供的大量经验和帮助,在此一并表示衷心的感谢。由于时间仓促,水平有限,缺点在所难免,敬请广大读者批评指正。

编著者

2009 年 3 月



第一章 质量技术监督部门的管理特点	1
第一节 质量技术监督部门认证的基本情况	1
第二节 质量技术监督部门的管理特点	3
第三节 质量技术监督法规简介	8
第二章 质量技术监督部门质量管理体系要求	12
第一节 质量认证发展概况	12
第二节 ISO 9000 族标准的构成	14
第三节 术语和定义	17
第四节 八项质量管理原则的应用	21
第五节 质量管理体系要求在质量技术监督部门的应用 解释	25
第三章 质量技术监督部门质量管理体系的建立和运行	81
第一节 质量管理体系建立的步骤	81
第二节 质量管理体系建立的过程	82
第三节 质量管理体系运行应注意的问题	93

第四章 质量技术监督部门内部质量管理体系审核	95
第一节 内部质量管理体系审核的基本要求和特点	95
第二节 内部质量管理体系审核的阶段和主要活动	101
第三节 审核准备和策划过程	102
第四节 审核实施过程	114
第五节 不符合报告及汇总分析	125
第六节 内部审核报告	132
第七节 审核后续活动的实施	136
第八节 内审常见问题分析	143
第五章 质量技术监督部门质量管理体系的保持和改进	146
第一节 质量技术监督部门质量管理体系的保持	146
第二节 质量技术监督部门质量管理体系改进方法	149
附录 1 某省质量技术监督局质量手册	156
附录 2 某市质量技术监督局内审检查表	178
附录 3 GB/T 19000—2008	189
附录 4 GB/T 19001—2008	221

第一章

质量技术监督部门 的管理特点

第一节 质量技术监督部门 认证的基本情况

一、全球政府机关引用质量管理体系标准的状况

ISO 9000 质量管理体系标准自 1987 年颁布实施以来,得到了世界各国的普遍关注和采用。随着全球工业化和经济技术高速发展,人们的生活水平和对政府机关的期望也越来越高。各国政府为了改变政府的运行方式,提高工作效率,纷纷在政府内部管理中采用 ISO 9000。欧美各国和澳大利亚等政府在政府行政管理机构中引入 ISO 9000,建立和实施了行政管理服务质量管理体系,开展了质量改进活动,用质量管理方法解决政府的低效率,改变政府的运行方式,提高了为纳税人服务的质量和效率。

二、我国政府机关引用质量管理体系标准的状况

30 年来,我国整个社会始终处于深刻转型和快速发展之中,不仅基本实现了从计划经济向社会主义市场经济的经济转型,而且逐步实现了从全能政府、管制政府向有限政府、服务政府的政府转型。党的十七大报告指出:要加快行政管理体制改革,建设服务型政府。近年来质量管理理论和实践在政府机关管理方面应用研究越来越多,ISO 9000 对我国政府部门的内部管理工作产生着积极的影响。截止到 2008 年 12 月 31 日,国家政府机关实施质量管理体系认证的有 1 622 家。承担各类职能的行政机关都陆续导入 ISO 9000,通过应用科学、合理、有效的 ISO 9000 的管理理念,建立了完善的行政效能建设管理体系,为全面落实科学发展观,切实加强政府自身建设,转变政府职能,提高政府效能,努力建设服务型政府,构建和谐社会发挥了积极的作用,提高了为人民服务的质量和水平。

三、我国质量技术监督部门引用质量管理体系标准的状况

质量技术监督部门是在以前标准计量局的基础上逐步发展起来的,经过这些年的发

展,与经济社会发展联系的密切程度也在不断提高,承担了宏观质量管理、扶优扶强、打假治劣、名牌战略、技术基础、食品质量和特种设备安全等各项行政职能。质监部门的社会影响不断加大,作用日益突出。社会各界对质量技术监督工作的期望值越来越大,关注度越来越高,需求也越来越具体。

我国的各级质量技术监督部门负责组织指导和推动管理体系认证工作,承担着通过管理体系认证促进产品质量、工程质量、服务质量的提高的重要职责。结合自身职能优势,早在1999年深圳市质量技术监督局就率先推行质量管理体系这一先进的科学管理模式,随后全国各省、市、县(区)质量技术监督部门都引入了ISO 9000建立质量技术监督管理体系,目前已发展成为一种潮流。通过认证的整个过程,规范了工作,提升了形象,提高了效率,特别是创新了理念,实现了从管理到服务的转变,在各项工作中体现了“权为民所用、利为民所谋、情为民所系、事为民所办”的执政理念,使质量技术监督部门形象和各项工作成效得到了很大提升。

近年来,全国各地质量技术监督部门坚持落实科学发展观,认真贯彻落实党的十六届六中全会精神,按照国家质检总局和地方政府的部署和要求,以加强党风廉政建设、优化政务环境、服务对外开放、提高质监部门的公信力和执行力、提升质监部门行业形象为目标,通过应用国际国内科学先进的管理理论,采用ISO 9000建立质量技术监督科学合理的行政效能管理体系,出台了一系列行政管理和行政执法工作、考核等制度,提出了行政过错责任追究办法和违规违纪处理办法等。质量技术监督部门的制度越来越完善,能够把质监工作与经济社会发展的全局紧密结合起来,树立了良好的质监部门科学、公正、廉洁、高效的行业形象,为促进地方经济社会发展发挥了应有的作用。

四、质量技术监督部门实施ISO 9000族标准的意义

ISO 9000族标准是百年以来世界各国质量管理实践经验的结晶,为各种组织实施、保持和改进质量管理提供了管理模式,对提高组织的管理水平起到良好的作用。近年来,我国政府为进一步推进依法行政,规范行政管理过程,在政府内部积极采用ISO 9001建立质量管理体系,促进政府工作的规范化、制度化。质量技术监督部门作为质量管理的职能部门,也早已在1999年就开始陆续引用ISO 9001建立了质量管理体系。通过几年来应用ISO 9001的实践,总结在质量技术监督部门实施ISO 9001具有以下几方面的作用和意义。

1. 提高工作人员的服务意识

按照ISO 9001建立质量管理体系,对公务员进行ISO 9000族标准知识的培训,让大家能够了解现代质量管理的理论和质量管理体系方法。通过建立质量管理体系,进一步明确职责,整理和完善质量管理体系文件、制度,明确对各个管理过程进行的监视、控制方法和过错责任追究办法,使工作人员更加熟悉法律法规和业务工作,增强了责任感和服务意识。

2. 为提高行政效能提供了有效的方法

ISO 9000族标准鼓励采用过程方法,通过识别和管理众多相互关联的活动,包括质



量技术监督部门自己完成的过程和那些由技术机构、执法机构、评审人员完成的过程,对这些过程进行系统的管理和监控。标准还提供了持续改进的方法,如利用质量方针、质量目标、内审、管理评审、数据分析等方法,可以确保质监机关提供科学、公正、廉洁、高效的行政管理服务,提高行政效能,增强服务社会、服务经济的能力。因此,ISO 9000 族标准为有效提高质量技术监督部门的运作能力和增强公信力和执行力提供了有效的方法。

3. 体现了为人民服务的宗旨

ISO 9000 族标准强调持续改进质量管理体系目的是增强顾客满意,质量技术监督部门的顾客是社会公众,就要以社会公众为关注点,考虑社会公众最关心、最直接、最现实的问题,要树立执政为民的宗旨,服务于人民、服务于社会,提供廉洁高效的质量技术监督服务,提高质量技术监督服务经济社会发展的能力,提升质量技术监督形象。

4. 促进党风廉政建设

按照 ISO 9001 建立质量管理体系,可以通过内审、管理评审、外部审核,引进监督机制,用制度管理,增强工作的透明度。加强了对行政执法的监督制约,对促进质监工作人员遵纪守法、廉洁从政,依法行政、预防、抑制腐败现象滋生和蔓延,起到了重要的作用。

第二节 质量技术监督部门的管理特点

一、行政机关的管理特点

国家行政机关的组建及其拥有的权力和职能是由国家权力机关或上级国家行政机关授予的。国家行政机关的性质决定了其公共行政管理的方式,它是社会和公众利益的代表者,实现国家对广泛社会生活的有效领导和管理。国家行政机关的法权地位和与之相一致的公共行政管理的广泛性及其对社会和公众承担的责任,决定了国家行政机关的管理特点。

1. 要坚决贯彻执行党的方针路线

国家行政机关是履行国家行政职能的执行机构,是为实现国家利益设立的。我国的政府是由中国共产党领导的人民政府,是中国共产党的意志的执行者。为此,国家行政机关必须认真贯彻党的方针、路线,以国家的法律、政策为依据,全面履行行政职能,为全面建设小康社会而努力。

2. 要为社会提供服务

国家职能是指管理社会公共事务的社会职能。国家行政机关是国家职能的执行者,行使着管理社会公共事务的职能,因而便体现出社会性的特征,所以国家行政机关的任务就是要为社会提供服务。

3. 要建设服务型政府

建设服务型政府是国家行政机关的性质所决定的。我们的政府是由中国共产党领导的人民政府,全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨,是政府的基本职能和本质特征,

党的宗旨和政府的性质决定了政府所做的一切,必须也只能是为人民谋利益,为人民服务。

4. 具备了规定的权力和权威

国家行政机关拥有人民赋予的公共权力,掌握和控制着大量的公共资源,是国家和社会生活的管理者、决策者,以国家的名义管理社会公共事务,拥有权威性,并用强制力来保证其政策法规的实施。

5. 必须要依法行政

1999年全国人大通过宪法修正案,将依法治国确立为“是党领导人民治理国家的基本方略”。党的十七大报告明确提出“全面落实依法治国基本方略,加快建设社会主义法治国家”的目标,实行依法治国,必然要求实行依法行政。

人民政府是依据宪法设立的,政府的运行也必须依据法律的规定并要遵守相关程序,一切行政行为都要接受法律的监督,违法行政应承担法定的责任。在我国人民代表大会制度下,行政从属于立法,因此行政活动必须依据法律进行。依法行政,既能使行政机关充分履行行政权力,为社会有效服务,又能对权力进行制约和监督。

6. 具有极强的系统性

国家的行政机关具有极强的系统性和整体性。其权力关系、组织结构和工作流程具有上统下属、上下贯通、左右联系、政令归一的特征。行政机关的组织体系通过授权为基础,形成行政机关的序列和等级。

7. 具有动态性

国家行政机关的设置和管理是处于动态中的,国家的行政管理体制改革,都是在持续的动态中调整职能、理顺关系、增强决策力、提高行政效能的。党的十七大要求“加快行政管理体制改革,建设服务型政府”,要求“加大机构整合力度,探索实行职能有机统一的大部门体制,健全部门间协调配合机制”,就是党为适应新形势新要求,深入贯彻落实科学发展观、促进经济又好又快发展的重大举措。

二、质量技术监督部门的管理特点

质量技术监督部门是纳入政府序列的行政机关,其工作职责由国务院、地方政府在其成立时的“三定”(定职能、定机构、定编制)方案中明确规定,在有关质量、计量、标准化、认证认可和食品生产加工安全监管、特种设备安全监察方面履行综合管理和行政执法职能。

质量技术监督部门因其属于行政机关而具备了行政机关的所有特性,结合质量技术监督职能呈现出了以下的部门管理特点。

1. 思想政治教育尤为重要

质量技术监督部门承担着国家赋予的质量技术监督管理和执法的职责,肩负着又好又快发展地方经济的重任,具有规定的权力和权威,容易滋长工作人员的权力心态,形成门难进、脸难看、事难办的官老爷作风。个别人员素质低下、工作责任心不强、执法行为不规范,还会造成工作延误、渎职状况发生。因此转变工作作风和党风廉政建设就成了质量



技术监督部门提供科学、公正、廉洁、高效服务的基本保障,这就要求必须高度重视思想政治教育,不仅要管理好质量技术监督业务工作,还需要对工作人员进行思想理论教育和精神文明教育,需要党政齐抓共管,从制度上和思想理论教育方面下工夫,思想政治教育为业务工作正确开展起到保驾护航的作用。

2. 要坚持贯彻执行国家的政策法规

质监部门是行政执行机关,其主要功能就是执行国家的政策法规,具有较强的目的性,是按照既定决策的要求而进行的一种有特定目的的活动,因此必须贯彻国家的方针政策路线,各项工作必须与国家保持高度一致。同时,行政目标的实现,是有着一定的时限要求的。质监部门的各项工作必须在规定的时限内,迅速、果断、高效、及时地完成。

3. 以服务经济社会发展为目标

服务经济社会又好又快发展是质量技术监督工作的出发点和归宿,是质监工作的日常活动的追求目标。质监工作政策性很强。为了保证各项工作都能够准确把握新形势下质监工作的特点和规律,就需要加强对质监工作前瞻性、战略性问题的研究,增强工作的针对性、主动性,根据国家的路线、方针、政策,国家质检总局、地方政府的重大政策措施,围绕服务对象最关心、最直接、最现实的问题,明确在特定的时间段内主抓的特定工作,为地方经济社会发展服务。

4. 要努力建设服务型质量技术监督系统

党的十七大报告指出,要加快行政管理体制改革,规范行政行为,转变职能,提高效率,建设服务型政府。质量技术监督部门贯彻落实党的十七大精神,全面落实科学发展观,建设服务型质监,就是要建设以人为本的、公开透明的、依法行政的、高度负责的质监系统;就是要将工作重心转到为市场主体创造平等竞争环境和提供服务上来;要从根本上进行管理理念的变革,既要管理,更要搞好服务。

质量技术监督工作不仅要满足服务对象的要求,更要服务经济社会发展。通过对行政相对人的综合管理和行政执法服务,实现为社会公众服务的目标。这就是要将社会公众的要求具体化。由于各地区、各部门互有差异,所以质监部门在工作中,要因时、因地制宜,根据所处的特定条件,按照相关法律法规政策要求,发挥各自的积极性、主动性和创造性,作出适合本地区、本部门的工作规划,服务地方经济社会发展。

5. 各项管理活动必须依法进行

依法行政是政府行政的核心理念和工作原则,就是指质量技术监督部门的各项管理活动是依据法律法规的授权和规定开展的,必须以法定身份和地位、法定权力和程序进行活动,在宪法和法律规定的范围内履行职能,行政行为要接受法律的监督,违法行政应承担法定责任。

依法行政从本质是依法规范、约束行政权力,使质量技术监督部门既能充分行使行政权力,又要接受对其权力的制约和监督。

6. 是省以下垂直管理的系统

质量技术监督系统(以下简称质监系统)实现省以下垂直管理,由省级质量技术监督

局督率其所属的地(市)、县(区)级质量技术监督局及下属技术机构共同实施全省的质量技术监督服务。每一级质监部门由各自不同的职能组成,都需要投入大量的人力和物力,需要较多的人员参与,涉及质量技术监督法规及其他要求等,每项业务工作均由不同繁杂程度的系统组合而成。对于某项工作而言,是由上级管理机关和分散在不同地方的下级管理机关组成,造成组织管理及监督控制上的复杂性。

7. 需要依赖科学数据实施行政管理

质监系统各项业务工作均需要采纳科学的、公正的数据作为行政管理和行政执法的依据,这就决定了必须依靠技术机构提供技术支持,如产品检验、计量检定、资格认可评审、标准化审定等工作,都需要技术机构的配合。对技术机构的验收认可和监督管理是质监工作非常重要的组成部分,专业性很强,管理难度大。

三、质量技术监督部门的产品特点

质量技术监督部门主要工作职责是贯彻执行国家和省政府有关质监工作的法律、法规和方针政策;宏观管理和指导本辖区的质量工作;负责本辖区生产领域产品质量监督及食品安全监察工作,组织打击假冒伪劣产(商)品的违法行为,负责推进和实施名牌战略;管理工业产品生产许可证工作;负责标准化管理,对标准化的实施情况进行监督,负责WTO咨询服务;统一管理计量工作,组织量值传递,负责规范和监督商品量的计量行为;组织实施强制性认证,对与认证认可相关的社会中介组织进行监督管理;综合管理锅炉压力容器、压力管道及电梯等特种设备的安全监察监督工作。

质量技术监督部门的产品是:质量技术监督行政管理服务。具体来讲是质量技术监督综合管理、行政执法服务。

典型的服务业涉及的领域包括了政府机构。按照ISO 9000的要求,任何组织的产品都可能是四种产品类别(硬件、软件、服务和流程性材料)的组合,最终确定产品类别取决于其主导成分。质量技术监督部门的产品其主导成分是服务,服务的载体是有关质量、计量、标准化、认证认可和食品生产加工安全监管、特种设备安全监察方面的综合管理和行政执法的结果(即发给服务对象的公文或证书、送达给行政相对人的执法文书等)。一般提供无形产品服务为主,不自己生产制造硬件、软件或流程性产品。质量技术监督产品具备了以下方面的特性。

1. 产品的强制性

质量技术监督产品不同于其他服务组织的产品,它行使国家赋予的质量监管、行政许可、扶优扶强、打假治劣、名牌战略、技术基础、食品质量和特种设备安全等各项管理权力,在综合管理和行政执法活动中,行政相对人应按有关要求强制接受质量技术监督提供的服务,是一种强制性服务。

2. 产品的科学性

每项质量技术监督业务都关系到国计民生、社会安定,开展的每项业务都必须依据有关法律法规的要求和独特专业技术要求,提供的服务是建立在科学的基础上的,包括依据科学、程序科学、方法科学、行为科学、结论科学等。



3. 产品的社会性

质量技术监督工作承担了服务社会的行政职能,质量立省、名牌战略、节能减排和标准化战略的实施,以及打假活动,确保食品质量安全监管和特种设备安全监察,都是社会公众最关心、最直接、最现实的问题,质监部门的工作质量和效率,对维护社会稳定,促进经济社会发展起到了重大作用。

4. 产品的系统性

质量技术监督系统根据国务院有关规定,实行省以下垂直管理,按级别分省级、地市级、县区级。各级质量技术监督部门根据国家有关法律法规和相关文件规定,按规定行使其职责范围内的职能,提供各自的服务,形成了相互关联、相互作用的一个服务体系。

5. 产品的服务性

根据国际公认的标准,服务业包括十二大门类:接待业、交通和通讯、健康、维修、公用事业、贸易、金融、专业服务、行政管理服务、技术服务、采购服务、科学服务。质量技术监督行政管理具有服务特性。

质量技术监督服务特性包括:

(1) 服务的态度

质量技术监督服务是由以素质较高的公务人员为主体来提供的,服务是发生在与服务对象接触时,服务对象也是服务的参与者,公务人员的服务态度以最直观的、可以被服务对象感受的方式直接传递给了服务对象。公务人员需要转变“官本位”的观念,树立“服务员”的服务理念。

(2) 服务的公正性

质量技术监督服务是行使国家赋予的质量技术监督管理权力的管理服务过程。由个人或部门所执掌的、并用来处理规定的具体事务的权力是一种资源。由于行使权力的主体是公务人员,因而公务人员的思想文化素质和道德素养影响权力的正常发挥,影响服务的效果,这就需要公务人员通过展示自己的能力和提高自己的道德素养来维护和行使这种权力。如果掌握权力的人滥用权力甚至以权谋私,权力就变质了,因此,服务的公正性是衡量权力正确使用的标志。

(3) 服务的专业水平

质量技术监督部门必须依法行政,所提供的服务是依据法定程序进行的,因而服务方法、服务决策、服务结果也必须有法可依,有据可查,是建立在科学专业的活动的基础上得出的,提供服务的公务人员必须具备应有的法律法规知识和相关专业技术知识。

(4) 服务的效率

行政服务效率是指行政服务效果与行政管理消耗之比。行政管理的每一个环节都对效率有影响,如部门内部机构设置是否各环节衔接合理明确,减少内耗,行政人员的政治思想、工作态度、业务知识和技能、效率观念等都会影响行政服务的效率。

为了提高行政效率,近年来,行政部门探索出简化审批程序“一站式服务”,实行服务承诺“首问负责制”,规定服务时限要求“限时办结制”,强化服务监督“责任追究制”等这些制度的出台,从体制上确保行政服务效率的提高。

(5) 服务的方便性

行政服务要贯彻以人为本的理念,要创造一个方便办事的服务环境。

(6) 服务的公开透明性

行政服务只有公开透明才能让服务对象了解工作程序,相互有效配合才能达到服务的目标,同时,政务公开让质量技术监督行政服务自觉接受社会的监督,让人民群众享有知情权、发言权、监督权,有助于化解人民群众的疑虑,提高质量技术监督部门的公信力。2008年5月实施的《政府信息公开条例》,把阳光行政向前推了一步。

(7) 服务的安全保密性

在质量技术监督服务过程中,各项办事流程中会涉及企事业单位、个人等的信息资料,如涉及商业、经营、技术、管理的秘密,则必须实施相应的信息安全保密措施。确保不会因行政管理给企事业单位或个人造成经济损失。

(8) 服务的不易测量性

质量技术监督服务是一种无形产品,行政服务提供过程和服务对象接受过程同时发生,服务过程进行的同时也就向服务对象提供了服务结果。服务的态度、效率、公正性等需要由服务对象的感觉来评定,不易测量,服务质量需在服务提供后才能评定,所以质量技术监督部门的公信力很重要。

质量技术监督服务是一个过程,不能贮存,如果出现服务质量问题,如抱怨、申诉、投诉的出现,往往无法“退货”。就服务对象而言,造成遗憾,无法挽回。

6. 产品的法制性

作为政府序列的职能部门,质量技术监督部门的各项工作的开展都必须遵守国家的有关法律法规,必须依法行政,保证质监法律、法规、规章的正确实施。依法行政是实现依法治国战略目标的有效途径,是贯彻落实科学发展观、转变政府职能、改善经济和社会法制环境的重要保障。依法行政是行政管理文明进步的重要标志。依法行政,才能保证行政管理的科学性、权威性和有效性。

依法行政表现为,质量技术监督部门的行政管理活动,必须以法律为准绳,在法律授予的职权范围内行使职权。不得为自身设定职权;不能超出法律规定的权限;不得制定与法律相抵触的行政法规、规章和规范性文件;不得突破法律、法规、规章的上限或下限对行政相对人进行处罚;不得在行政相对人满足法定条件的情况下拒绝给予许可等。

第三节 质量技术监督法规简介

依法行政是依法治国的重要组成部分,2004年4月20日发布的《全面推进依法行政实施纲要》确立了建设法治政府的工作目标,指出依法行政应当遵循合法、合理、高效、便民、权责统一等原则,还应当强调程序正当、诚实守信等原则。质量技术监督法律法规作为行政管理服务的有力工具,保障质量技术监督行政管理活动有章可循、有效运转和提高效率。因此,对质量技术监督法律法规的认识、了解,成为质量技术监督行政管理重要组成部分。

为了保证质量技术监督服务质量,各级质量技术监督部门必须认真贯彻质量技术监督



督相关法规。如2005年4月27日第十届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议通过了《中华人民共和国公务员法》，这是国家对如何在市场经济条件下，规范公务员的管理，保障公务员的合法权益，加强对公务员的监督，建设高素质的公务员队伍，促进勤政廉政，提高工作效能做出的重大决定。《国务院办公厅关于推行行政执法责任制的若干意见》第一次对承担国家行政执法的行为做出了比较严格的规定，为从根本上扭转行政机关工作作风，提高行政效能，增强公信力和执行力，提供了必要的和关键的工作依据和条件。

我国的法律法规不断健全和完善，质量技术监督部门必须严格执行有关的法律法规。依法行政是质量技术监督服务的基本要求。

一、关于立法的基础知识

1. 我国的立法体制和法的形式

2000年3月15日，九届人大第三次会议通过了《中华人民共和国立法法》，这是我国规范立法活动的重要的基本法律。从纵向上看，我国现行的立法体制分为中央立法和地方立法两大层级。从横向上看，我国现行立法体制又可分为权力机关立法（人民代表大会机关立法）和行政立法两大系统。

我国的立法分为以下几类：

（1）宪法

由全国人民代表大会制定和修改，是我国的根本大法，是最高的法的形式。

（2）法律

分为以下两类：

——刑事、民事、国家机构和其他基本法律：由全国人民代表大会制定和修改。

——除上述以外的其他法律，如《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》等：由全国人民代表大会常务委员会制定和修改。

（3）法规

行政法规：由国务院制定，由总理签署国务院令颁发，是有关国家行政管理活动的各种规范性文件。

地方法规：由省、自治区、直辖市的人民代表大会及其常委会制定，是根据本行政区域的具体情况和实际需要制定、发布并报全国人大常委会备案的法规文件。

（4）规章

由国务院各部、委，银行，审计署和省、自治区、直辖市、较大的市人民政府制定。由部长、省长、市长等签署命令颁发，如国家质检总局制定并以局长令形式发布的各种规定、办法、实施细则就属于部门规章的范畴。

需要关注的是，各部、委和各省、市的文件如果不是由部长、省长签署命令颁发的，不能算作规章，只能算作一般文件。

（5）规范性文件

在《中华人民共和国立法法》中并没有设定规范性文件的法律地位，是人们对“规章”之外的各种“红头文件”的俗称。通常是各有关管理部门在上述法律、法规、规章范围内补充的具有可操作性的具体规定。



虽然这些“规范性文件”不具有法律效力,但是在我国社会发展的现阶段,仍发挥着重要的作用。

2. 法律、法规、规章、规范性文件的相互关系

总的原则是下一级立法必须遵守上一级立法。下一级立法只能在上一级立法的范围内作出规定;或者当上一级立法没有规定时,下一级立法可以做出某些补充规定,但不得与法律、法规和规章相抵触。

二、有关质量技术监督的法规、规章简要介绍

质量技术监督工作政策性强,涉及的法律法规、规章较多。以下是与质监工作质量管理有关的部分法律、法规、规章和文件。

1. 法律类(全国人大制定,国家主席令颁发)

(1)《中华人民共和国计量法》(全国人民代表大会常务委员会 1985 年 9 月 6 日通过,于 1986 年 7 月 1 日实施);

(2)《中华人民共和国产品质量法》(全国人民代表大会常务委员会 1993 年 2 月 22 日通过,于 1993 年 9 月 1 日实施,后又经 2000 年 7 月 8 日第九届人大常委会第十六次会议修改通过);

(3)《中华人民共和国标准化法》(全国人民代表大会常务委员会 1988 年 12 月 29 日通过,于 1989 年 4 月 1 日实施);

(4)《中华人民共和国公务员法》;

(5)《中华人民共和国行政许可法》;

(6)《中华人民共和国行政监察法》;

(7)《中华人民共和国政府采购法》。

2. 行政法规类(国务院制定,总理签署国务院令颁发)

(1)《国务院质量振兴纲要》;

(2)《计量法实施细则》;

(3)《中华人民共和国强制检定的工作计量器具检定管理办法》;

(4)《标准化法实施条例》;

(5)《工业产品生产许可证管理条例》(第 440 号国务院令,2005 年 9 月 1 日);

(6)《工业产品质量责任条例》;

(7)《特种设备安全监察条例》(第 373 号国务院令,2003 年 6 月 1 日施行);

(8)《危险化学品安全管理条例》;

(9)《棉花质量监督管理条例》;

(10)《国务院关于加强食品安全工作的决定》;

(11)《中华人民共和国认证认可条例》;

(12)《关于实行党风廉政建设责任制》;

(13)《中华人民共和国行政监察法实施条例》;

(14)《全面推进依法行政实施纲要》;