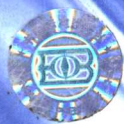


2000 版

ISO 9000 族标准

通用教程

祝宝一/主编



中国标准出版社

2000 版 ISO 9000 族标准 通用教程

祝宝一 主编

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

2000 版 ISO 9000 族标准通用教程/祝宝一主编. —北
京:中国标准出版社,2001.12
ISBN 7-5066-2608-X

I. 2... II. 祝... III. 质量管理体系—国际标准,
ISO 9000—教材 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 078856 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 15½ 字数 359 千字

2001 年 12 月第一版 2002 年 4 月第二次印刷

*

印数 4 001—9 000 定价 38.00 元

网址 www.bzcbbs.com

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

主 编 简 介

祝宝一，男，汉族，江西广丰人。

江西师范大学物理本科毕业，华东交通大学计算机及其应用专科毕业。

2000年5月，祝宝一先生在广州市高新技术产业开发区开办“广州市玖千网科技有限公司”，并斥资建立了“ISO9000中华网(www.iso9000china.net)”的网络系统，以网络公司的名义加入广州市天河科技园和广州天河软件园。

2000年10月，祝宝一先生获得“国际管理体系认证委员会美国总部(IMS)”的授权，成为IMS在中国(含港、澳、台地区)的总代理和“国际管理体系认证委员会中国总部(IMS-CS)”的首席代表，又斥资建立了“<http://www.imsiso9000.com/>”的网络系统，率先以电子商务的形式为我国申请ISO9000质量管理体系认证的广大组织提供认证服务和认证咨询信息的服务。

祝宝一先生现为IMS的高级审核员和高级讲师。



上图右是祝宝一先生

上图左是美国国际管理体系认证委员会(IMS)总裁史蒂芬先生

电话：020-38468055

传真：020-38468598

E-mail:sc@iso9000china.net



责任编辑: 张 宁
王晓萍
封面设计: 徐东彦
版式设计: 李 玲
责任校对: 李 兵
责任印制: 邓成友

编
委
会

主 编

祝宝一

副主编

祝天敏

编 委

陈信定	陈利友	林上游	闵学迅
朱晓勇	袁 骏	姚建华	苏伟雄
韩以波	李仲蔚	钟 强	陈旭霞
谢祥杰	张国平	任开鸿	周武强
姜伯昊	周泰山	张诗雨	王跃伟
倪 勇	卢国胜	纪勤尚	冯卫华
秦念兵	应柏森	朱永庆	祝克英

前言

ISO/TC176 早在 1990 年第九届年会上提出的《90 年代国际质量标准的实施策略》(国际上通称《2000 年展望》)中,即确定了一个宏伟的目标:“要让全世界都接受和使用 ISO 9000 族标准,为提高组织的运作能力提供有效的方法;增进国际贸易,促进全球的繁荣和发展;使任何机构和个人,可以有信心从世界各地得到任何期望的产品,以及将自己的产品顺利销往世界各地。”

为此,ISO/TC176 决定按《2000 年展望》提出的目标,对 1987 版的 ISO 9000 族标准分两个阶段进行修订:第一阶段在 1994 年完成,第二阶段在 2000 年完成。

现在,经过十年艰辛、五易其稿,2000 版的 ISO 9000 族标准终于正式发布了,这不但是全世界质量管理界值得庆贺的一件大事、喜事,也是全世界的各行各业有志于改进质量管理的各类组织值得庆贺的一件大事、喜事。

ISO 9000 族标准经过了如下发展:

第一版(即 1987 版)的 ISO 9000 族标准只有 6 个(略),当时称为“ISO 9000 系列标准”。从 1990 年开始,ISO/TC176 又陆续发布了一些质量管理和质量保证标准,且于 1994 年对上述 ISO 9000 系列标准进行了第一次修订,使 ISO 9000 族标准达到 16 个(略)。

1994 年之后,ISO 9000 族标准的队伍不断扩大,至 2000 年改版之前,共有如下 22 个标准和 2 个技术报告(TR),通常称为 ISO 9000 族第二版标准:

- ISO 8402:1994 《质量管理和质量保证 术语》
- ISO 9000-1:1994 《质量管理和质量保证标准 第1部分:选择和使用指南》
- ISO 9000-2:1993 《质量管理和质量保证标准 第2部分:ISO 9001/2/3 实施通用指南》
- ISO 9000-3:1993 《质量管理和质量保证标准 第3部分:ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南》
- ISO 9000-4:1993 《质量管理和质量保证标准 第4部分:可信性大纲管理指南》
- ISO 9001:1994 《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》
- ISO 9002:1994 《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》
- ISO 9003:1994 《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》
- ISO 9004-1:1994 《质量管理和质量体系要素 第1部分:指南》
- ISO 9004-2:1991 《质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南》
- ISO 9004-3:1993 《质量管理和质量体系要素 第3部分:流程性材料指南》
- ISO 9004-4:1993 《质量管理和质量体系要素 第4部分:质量改进指南》
- ISO 10005:1995 《质量管理 质量计划指南》
- ISO 10006:1997 《质量管理 项目管理质量指南》
- ISO 10007:1995 《质量管理 技术状态管理指南》
- ISO 10011-1:1990 《质量体系审核指南 第1部分:审核》
- ISO 10011-2:1991 《质量体系审核指南 第2部分:质量体系审核员的评定准则》
- ISO 10011-3:1991 《质量体系审核指南 第3部分:审核工作管理》
- ISO 10012-1:1992 《测量设备的质量保证要求 第1部分:测量设备的计量确认体系》
- ISO 10012-2:1997 《测量设备的质量保证要求 第2部分:测量过程控制指南》
- ISO 10013:1995 《质量手册编制指南》
- ISO/TR10014:1998 《质量经济性管理指南》
- ISO 10015:1999 《质量管理 培训指南》
- ISO/TR10017:1999 《ISO 9001:1994 中的统计技术指南》

2000 年对 ISO 9000 族标准的修订结果是:

1. 规定如下四个核心标准:

ISO 9000《质量管理体系 基础和术语》,取代 ISO 8402:1994;

ISO 9001《质量管理体系 要求》,取代 ISO 9001/9002/9003:1994;

ISO 9004《质量管理体系 业绩改进指南》,取代 ISO 9004-1:1994;

ISO 19011《质量和环境管理体系审核指南》,取代 ISO 10011-1/2/3、ISO 14010、ISO 14011、ISO 14012。

ISO 9000:2000 在 0.1 总则中阐述了 ISO 9000 族四个核心标准的作用:“下述 ISO 9000 族标准可帮助各种类型和规模的组织实施并运行有效的质量管理体系。这些标准包括:

——ISO 9000 表述质量管理体系基本原则并规定质量管理体系术语。

——ISO 9001 规定质量管理体系要求,用于组织证实其具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品的能力。

——ISO 9004 提供质量管理体系指南,包括持续改进的过程,有助于组织的顾客和其他相关方满意。

——ISO 19011 提供管理和实施环境 and 质量审核的指南。

上述标准共同构成了一组密切相关的质量管理体系标准,在国内和国际贸易中促进相互理解。”

由此可见,ISO 9000 阐明了质量管理的理论基础;ISO 9001 是 ISO 9000 质量管理体系的基本要求;ISO 9004 是质量管理体系更高要求的指南;ISO 19011 则是对质量管理体系进行审核的指南。

2. 把 ISO 10012-1 和 ISO 10012-2 合并为一个标准:ISO 10012《测量设备的质量保证要求》,作为质量管理体系的支持性标准。

3. 把 ISO 10005、ISO 10006、ISO 10007、ISO 10013 和 ISO 10015 5 个标准作为技术报告,连同 ISO 10014、ISO 10017 共有 7 个技术报告。

4. 把 ISO 9000-1 修改为《选择和使用指南》小册子,新增《质量管理原则》和《小型组织实施指南》两个小册子,共 3 个小册子。

5. 合并、取消或转出 10 个标准:ISO 9000-3、ISO 9000-4、ISO 9002、ISO 9003、ISO 9004-2、ISO 9004-3、ISO 9004-4、ISO 10011-1、ISO 10011-2、ISO 10011-3。

6. 把 ISO 10011-1/2/3、ISO 14010、ISO 14011、ISO 14012 合并为一个标准:ISO 19011《质量 and 环境管理体系审核指南》(待发布),体现了 2000 版 ISO 9000 族标准对质量管理体系和环境管理体系的相容性。

于是,经 2000 年改版之后,ISO 9000 族标准的构成如下表所示(括号中为已相应转化的我国国家标准):

核心标准	其他标准	技术报告	小 册 子
ISO 9000 (GB/T 19000—2000)	ISO 10012	ISO 10005	《质量管理原则》
ISO 9001 (GB/T 19001—2000)		ISO 10006	《选择和使用指南》
ISO 9004 (GB/T 19004—2000)		ISO 10007	《小型组织实施指南》
ISO 19011		ISO 10013	
		ISO 10014	
		ISO 10015	
		ISO 10017	

可见,2000 版的 ISO 9000 族标准只有 15 个,大大精简,而且使用了“核心标准”的概念,更加方便了标准的使用者。

那么,新生的 2000 版的 ISO 9000 族标准能不能满足《2000 年展望》所确定的目标对它提出的要求和期望呢?本书旨在通过对 2000 版 ISO 9000 族标准的详尽的解说,给读者一个明确的答复。

由于广大组织主要是采用 ISO 9001:2000 建立质量管理体系,所以,本书只对 ISO 9001:2000 及它所涉及到的部分 ISO 9000 族标准(ISO 9000、ISO 9004、ISO 19011、ISO 10013、ISO 10005、ISO 10015、ISO 10017、ISO 10012)进行解说。

本书的目标是:让读者掩卷即能接受 ISO 9000 族标准,开卷即能使用 ISO 9000 族标准。使本书成为贯标组织的必读本,内、外审员的工具书,ISO 9000 专业培训的好教材。

目 录

第 1 章 质量管理体系的基础和术语 1

- 1.1 标准概述 1
- 1.2 以顾客为关注焦点的质量管理原则 3
- 1.3 领导作用的质量管理原则 12
- 1.4 全员参与的质量管理原则 18
- 1.5 过程方法的质量管理原则 25
- 1.6 管理的系统方法的质量管理原则 27
- 1.7 持续改进的质量管理原则 29
- 1.8 基于事实的决策方法的质量管理原则 30
- 1.9 与供方互利的关系的质量管理原则 32
- 1.10 贯彻质量管理原则的楷模 34

第 2 章 质量管理体系的要求 41

- 2.1 前言部分概述 41
- 2.2 引言部分概述 42
- 2.3 适用范围、引用标准和定义 43
- 2.4 质量管理体系 45
- 2.5 管理职责 53
- 2.6 资源管理 60
- 2.7 产品实现 62
- 2.8 测量、分析和改进 79

第 3 章 质量管理体系的业绩改进指南 90

- 3.1 标准概述 90
- 3.2 质量管理体系 93
- 3.3 管理职责 94
- 3.4 资源管理 100
- 3.5 产品实现 105
- 3.6 测量、分析和改进 114
- 3.7 自我评定指南 124
- 3.8 持续改进的过程 129

第 4 章 质量和环境管理体系审核指南 131

- 4.1 结构的变化 131

4.2	适用范围的变化	131
4.3	术语的变化	132
4.4	对 10 项审核基本原则的系统阐述	132
4.5	对审核方案的管理	133
4.6	审核过程	136
4.7	审核员和审核组长的资格要求	141
4.8	其他要求	145
4.9	组建内审审核组的评价方法示例	147
第 5 章	质量手册编制指南	149
5.1	标准概述	149
5.2	质量管理体系文件	149
5.3	编制质量手册的过程	153
5.4	质量手册的批准、发布和控制过程	154
5.5	质量手册的内容	155
第 6 章	质量管理培训指南	161
6.1	ISO 10015 的作用	161
6.2	培训的四个阶段	162
第 7 章	统计技术应用指南	173
7.1	标准概述	173
7.2	对统计技术潜在需求的识别	174
7.3	对各种统计技术的说明	176
第 8 章	质量计划编制指南	201
8.1	标准概述	201
8.2	质量计划的制定、评审、认可和修订	202
8.3	质量计划的内容结构	204
第 9 章	测量设备的质量保证要求	209
9.1	ISO 10012-1 国际标准概述	209
9.2	ISO 10012-2 国际标准概述	216
9.3	确认间隔的确定指南	220
9.4	核查标准的使用	223
附 录	ISO 9001:2000 的审核要点	225

质量管理体系的基础和术语

本章以八项质量管理原则为主线阐述第一个核心标准——ISO 9000:2000《质量管理体系——基础和术语》。

1.1 标准概述

1.1.1 ISO 9000 在 ISO 9000 族中的地位

ISO 9000 在 0.1 总则 阐述了 ISO 9000 族四个核心标准的作用：

“下述 ISO 9000 族标准可帮助各种类型和规模的组织实施并运行有效的质量管理体系。这些标准包括：

——ISO 9000 表述质量管理体系基本原则并规定质量管理体系术语。

——ISO 9001 规定质量管理体系要求，用于组织证实组织具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品的能力，目的在于增进顾客满意。

——ISO 9004 提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南。该标准的目的是组织业绩的改进及其他相关方满意。

——ISO 19011 提供审核质量和环境管理体系的指南。

上述标准共同构成了一组密切相关的质量管理体系标准，在国内和国际贸易中促进相互理解。”

由此可见，ISO 9000 是阐明 ISO 9000 质量管理体系的理论基础的标准；ISO 9001 是阐明 ISO 9000 质量管理体系基本要求的规范性文件（注：ISO 9000 第 3.7.3 条对“规范”这一术语的定义是：“阐明要求的文件。”），“目的在于增进顾客满意”；ISO 9004 是阐明 ISO 9000 质量管理体系更高要求的指南性文件（注：ISO 9000 第 2.7.2 条对“指南”这一术语的定义是：“阐明推荐的方法或建议的文件，这类文件称为指南。”），“目的是组织业绩的改进及其他相关方满意”；ISO 19011 则是实施 ISO 9000 质量管理体系审核（以及 ISO 14000 环境管理体系审核）的依据。

1.1.2 ISO 9000 的基本内容

1.1.2.1 八项质量管理原则

ISO 9000 在“0.2 质量管理原则”这一节开宗明义就阐明：

“为了成功地领导和运作一个组织，需要采用一种系统和透明的方式进行管理。针对所有相关方的需求，实施并保持持续改进其业绩的管理体系，可使组织获得成功。质量管理是组织各项管理的内容之一。

八项质量管理原则已得到确认，最高管理者可运用这些原则，领导组织进行业绩改进。”

同时，在 ISO 9004 第 4.3 条“质量管理原则的应用”又阐明：

“成功地领导和运作一个组织需要以系统和透明的方式对其进行管理。本标准提供的管理指南以八项质量管理原则为基础。

这些原则是为最高管理者制订的,以使最高管理者领导组织进行业绩改进。这些质量管理原则已融入本标准,它们是:……”

由此可见,八项质量管理原则有关“领导组织进行业绩改进”和“针对所有相关方的需求”,不是质量管理体系的基本要求,而是更高要求。组织的最高管理者在应用 ISO 9004 建立质量管理体系时,必须全面贯彻八项质量管理原则。

ISO 9000 在阐明了八项质量管理原则的内容之后,又指出:“这八项质量管理原则形成了 ISO 9000 族质量管理体系标准的基础”;此外,作为质量管理体系基本要求和认证依据的 ISO 9001 虽然没有具体阐明八项质量管理原则,却在“0.1 总则”中指出:“本标准的制订已经考虑了 ISO 9000 和 ISO 9004 中所阐明的质量管理原则。”因此,组织的最高管理者在应用 ISO 9001 建立质量管理体系的时候,只要符合 ISO 9001 的要求,就表明组织贯彻了有关质量管理原则。

八项质量管理原则是:

- a) 以顾客为关注焦点;
- b) 领导作用;
- c) 全员参与;
- d) 过程方法;
- e) 管理的系统方法;
- f) 持续改进;
- g) 基于事实的决策方法;
- h) 与供方互利的关系。

上述八项质量管理原则,是自 1987 年以来,从全世界的广大组织推行 ISO 9000 族标准的实践中总结出来的理论,考虑了大多数国家质量奖的有关内容,是 2000 版 ISO 9000 族标准的重要技术成果。八项质量管理原则确定了 ISO 9000 族标准的理论基础之一,成为贯穿 ISO 9000 族标准的八根红线。

八项质量管理原则的每一个原则都有关当代管理学的前沿,有关当代管理学的最新成果。所以,作为基本要求和认证的依据,尽管制订 ISO 9001 时考虑了八项质量管理原则,却没有也不可能按照当代管理学的最新成果制定很高的要求。但是,由于八项质量管理原则是“原则”,作为原则,是指导人的行为准则,是不能违背的,也是不需要特别要求的。为了准确地应用 ISO 9001,组织必须深刻地了解八项质量管理原则和当代管理学的最新成果,跟上时代的步伐。为此,本书在阐述八项质量管理原则时,也简单介绍一些当代管理学的最新成果,以便贯彻 ISO 9001 的组织采用。

1.1.2.2 12 个质量管理体系的理论基础

- a) 质量管理体系理论说明;
- b) 质量管理体系要求和产品要求;
- c) 质量管理体系方法;
- d) 过程方法;
- e) 质量方针和质量目标;
- f) 最高管理者在质量管理体系中的作用;

- g) 文件;
- h) 质量管理体系评价;
- i) 持续改进;
- j) 统计技术的作用;
- k) 质量管理体系和其他管理体系所关注点;
- l) 质量管理体系与优秀模式之间的关系。

这12个质量管理体系的理论问题位于ISO 9000的第3章,其内容大部分是对八项质量管理原则的理论说明,有的是对ISO 9001和ISO 9004的具体要求的理论说明。本书将在阐述有关质量管理原则和ISO 9001的有关要求时予以阐述。

1.1.2.3 10类80个质量管理体系的术语

- a) 关于质量的术语5个;
- b) 关于管理的术语15个;
- c) 关于组织的术语7个;
- d) 关于过程和产品的术语5个;
- e) 关于特性的术语4个;
- f) 关于合格(符合)的术语13个;
- g) 关于文件的术语6个;
- h) 关于检查的术语7个;
- i) 关于审核的术语12个;
- j) 关于测量和过程质量保证的术语6个。

这80个术语是ISO 9000的主要内容。独立地讲解术语是一件枯燥而困难的工作,本书也将在阐述有关质量管理原则和ISO 9001的有关要求时对有关术语予以阐述。

1.2 以顾客为关注焦点的质量管理原则

ISO 9000阐明“以顾客为关注焦点”的质量管理原则的内容是:“组织依存于其顾客,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。”

要理解和贯彻这一原则,必须首先了解什么叫顾客。

ISO 9000第3.3.5条对“顾客”这一术语的定义是

“接收产品的组织或个人。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。”

其中消费者(或称最终使用者)是指为个人或单位的需要而购买少量产品或接受服务的组织或个人。消费者基本上是根据自己的需要,凭着对产品的粗略的了解或对产品的表面的感觉或凭他人的介绍而购买产品的,消费者只有通过使用产品之后,才对产品的质量有真正的了解。

采购方是指为了经营或使用的需要而经常向供方购买大量产品或接受长期服务的组织或个人。采购方是根据市场的需要,并对产品的质量有了很好的了解之后而购买产品或接受服务的。

全面质量管理的创始人,朱兰博士从质量策划的角度认为,组织内部的工作人员和外部的

公众也应该看成是组织的顾客,因为

组织内部的工作人员根据长期积累的工作经验,非常了解外部顾客对组织的产品的需求,是质量策划的非常有用的输入因素。

公众是指关心组织的很多人。他们并不购买组织的产品或接受组织的服务,或者是想购买组织的产品或接受组织的服务,又因为种种原因导致对组织的产品或服务不满意而最终没有购买组织的产品或接受组织的服务,但是,他们或者很关心组织的产品或服务的质量,或者很关心组织的形象,或者很关心组织的行为,或者很关心组织对社会的作用和影响。朱兰说,这样的公众也应该是组织的顾客。他们对组织的评价,往往会对组织的经营状况产生推动或阻碍的作用,影响组织达成质量目标的能力。

在《朱兰论质量策划》一文中,朱兰说:

“要识别顾客,一开始就要列出两个名单:内部顾客和外部顾客(即公众)。外部顾客是指不是本公司的组成部分,但是受本公司活动影响的个人或组织(即公众)。内部顾客既是本公司的组成部分,又是受本公司活动影响的人。”

朱兰又说:“在某些情况下,同一个人可以是内部顾客,又是外部顾客。每一次改组对公司雇员的职业生涯都有影响。每一位雇员当然都是内部顾客,但是每一位雇员在公司内部都有两个身份:公司内的下级;自由的公民。在第二身份时,他就是一个外部顾客。

所以,ISO 9000 第 3.3.6 条对“供方”这一术语的定义是

“提供产品的组织或个人。

示例:制造商、批发商、产品的零售商或商贩、服务或信息的提供方。

注 1: 顾客可以是组织内部的或外部的。

注 2: 在合同情况下供方有时称为‘承包方’。”

注 1 说明 ISO 9000 吸收了朱兰的理论,定义顾客有“内部顾客”和“外部顾客”之分。

不同的组织,顾客(包括内部顾客和外部顾客)的涵义是不同的。企业的顾客是指购买企业产品或接受企业服务的个人或组织;事业单位的顾客是指事业单位的特定的服务对象;国家机关的顾客是指人民群众;社团单位的顾客是指社团成员。

同理,对于不同的组织,市场的涵义也是不同的。

虽然,在论述组织与顾客的关系,或组织与市场的关系时,本书经常以企业与顾客的关系,或企业与市场的关系为例,但是,其他组织与顾客,或其他组织与市场也有相同或类似的关系。

其次,我们要理解什么叫顾客要求和顾客期望。

ISO 9000 第 3.1.2 条对“要求”的定义是

“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

注 1: ‘通常隐含’是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注 2: 特定要求可用修饰词表示,如产品要求、质量管理要求、顾客要求。

注 3: 规定要求是经明示的要求,如在文件中阐明。

注 4: 要求可由不同的相关方提出。”

ISO 9000 在第 2.1 条“质量管理体系的理论说明”中说明:“顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性,这些需求和期望在产品规范中表述,并集中归结为顾客要求。顾客要求可以由顾客以合同方式规定或由组织自己确定,在任一情况下,产品是否可接受最终由顾客确定。”

由此可见,顾客要求是一种特定要求。体现在产品的功能、性能、规格、型号、材料、工艺等方面和 / 或服务的规范中。顾客要求一般由顾客与组织以合同的方式确定,或者由组织根据

自己对顾客的需求和期望的判断而确定,但是,在这两种情况下,都要由顾客最终确定产品或服务的可接受性。

那么,什么叫顾客期望呢?根据 ISO 9000 对“要求”的定义,可以这么说,顾客要求是顾客当前的、明示的需求,顾客期望则是顾客隐含的(心里想的、尚未表露的)或未来的需要。

在另外一处,ISO 9000 对“以顾客为关注焦点”的质量管理原则与其他管理体系的关注点做了对比,详见 ISO 9000 第 2.11 条“质量管理体系和其他管理体系的关注点”所述:“质量管理体系是组织的管理体系的一部分,它致力于使与质量目标有关的结果适当地满足相关方的需求、期望和要求。组织的质量目标与其他目标,如增长、资金、利润、环境及职业卫生与安全等目标相辅相成。一个组织的管理体系的各个部分,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的管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标并评价组织的整体有效性。”

ISO 9001 在第 0.4 节“与其他管理体系的相容性”中也有类似的论述:“本标准不包括针对其他管理体系的要求,如环境管理、职业卫生与安全管理、财务管理或风险管理的特定要求。然而本标准使组织能够将自身的质量管理体系与相关的管理体系要求结合或一体化。组织为了建立符合本标准要求的质量管理体系,可能会改变现行的管理体系。”

由此可见,不同的管理体系的目标截然不同。同时,不同的管理体系之间又有内在的联系,质量管理体系渗透于其他管理体系之中,可以与其他管理体系“合成一个整体”或“形成使用共有要素的单一的管理体系”。但是,在各种管理体系中,只有质量管理体系是与顾客利益有关的管理体系,其他管理体系一般与组织本身的利益有关;质量管理体系必须全员参与,其目标才能实现。质量管理体系的目标没有实现,其他管理体系的目标一般也无法实现。所以说,“质量企业的生命,质量管理是企业管理的纲。”(注:对组织的管理体系的清晰了解是很重要的,这样,当出现问题或发现问题时,有利于判定问题出现在哪个管理体系上,然后去改进它。)

20 世纪 90 年代,全球工商界流行着一种新型的管理哲学,叫做 CS 战略,即“使顾客满意的战略”(CS 是英文 Customer Satisfaction 的缩写)。这一战略,把企业人熟知的“顾客是上帝”这一口号和经验上升为涉及产品设计、制造、销售、服务和企业组织机构的科学、规范、可操作的企业经营管理理论,因而被西方企业界广泛采用,并开始引入我国。这一事实说明,市场竞争已经成为通过满足顾客要求以直接争夺顾客的竞争。ISO 9000 标准把“以顾客为关注焦点”作为质量管理的原则,正好与 CS 战略不谋而合。

1.2.1 “以顾客为关注焦点”的质量管理原则的理解

1.2.1.1 顾客是组织赖以生存的基础

这是一个质量意识的问题。

ISO 9000 第 3.1.1 条对“质量”这一术语的定义是:“一组固有特性(3.5.1)满足要求的程度。”而 ISO 9000 第 3.5.1 条对“特性”这一术语的定义是:“可区分的特征。”在这一定义的注 3 中则说明有如下类别的特性:物理的、感官的、行为的、时间的、人体功效的、功能的,等等,这些特性都是有关产品、过程和体系的固有特性。在 ISO 9001 的质量管理体系中,上述定义中的“要求”,应是指顾客要求,“质量”应是指产品、过程和体系的固有特性满足顾客要求的程度。所以,可以说,质量意识,归根结底是一个顾客意识的问题。“以顾客为关注焦点”的管理原则要求我们必须强化顾客意识。所谓质量第一、质量是组织的生命等等传统意识的落脚点都是因为失去质量,就会失去顾客,失去顾客,组织的信誉就要受损甚至无法生存。