

管理体系系列标准实战丛书

房地产开发业

李 亨 编著

实战质量与环境 管理体系标准

中国计量出版社



管理体系系列标准实战丛书

房地产开发业实战
质量与环境管理体系标准

李 亨 编著

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

房地产开发业实战质量与环境管理体系标准/李亨编著. —北京:中国计量出版社, 2004.3
(管理体系系列标准实战丛书)

ISBN 7-5026-1931-3

I.房… II.李… III.①房地产业—质量管理体系—国际标准, ISO 9001:2000 ②房地产业—环境管理—国际标准, ISO 14001:1996 IV.F293.3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 020491 号

内 容 提 要

本书为“管理体系系列标准实战丛书”之一,简明地介绍了现代房地产开发业概况;结合房地产开发业的实际情况对 ISO 9001:2000 和 ISO 14001:1996 标准的要点做了解释,并逐条列出审核提示、案例及分析;列出了现代房地产开发业的质量与环境管理体系的建立、实施、申请认证的流程图等;给出了现代房地产开发业质量与环境管理手册、常用记录表格及工作手册的示例;最后还介绍了房地产业质量与环境管理体系的内部审核。

本书可供房地产开发企业的领导、管理者及内审员使用,也可供从事质量与环境管理体系认证、咨询和培训工作的人员参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010)64275360

E-mail jilxb@263.net.cn

三河市富华印刷包装有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 1092 mm 16 开本 印张 18.75 字数 406 千字

2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

*

印数 1—3 000 定价:40.00 元

丛书编审委员会名单

主 任 李怀林

副主任 马纯良 刘 欣 樊恩健

委 员 (以姓氏笔画为序)

田 武 刘文继 刘博郡 李仁良

李 亨 李学方 李铁男 李 强

张 伟 陈志田

序 言

以质量管理体系(GB/T 19000)、环境管理体系(GB/T 24000)和职业健康安全管理体系(GB/T 28000)组成的三大管理体系系列国家标准,对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法,即 PDCA 循环(也称“戴明环”),这就是策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和改进(Action)。说到底,我们应追求“大质量”的管理,即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理,以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士(Edwards Deming)有一个重要的思想,强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段,应使全体员工普遍接受对质量管理的要求,应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然,三大管理体系国家标准是推荐性标准,不是强制性的,没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话:“你大可不必这样做,没人强迫你生存下去。”(You do not have to do this, survival is not compulsory.)。这句话换个说法就是:“难道你愿意选择死亡吗?”这并不是危言耸听,任何一个想有所作为的管理者,如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展,就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上,追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的,他们认真贯彻了戴明的管理理论,这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平,人们不仅“买得到商品”,而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖,即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下,在戴明的故乡美国,直到 80 年代才发现了戴明,他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”,它不但适用于制造业,而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期,美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍德里奇奖,这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机,曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上,而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念,但他们却是质量管理体系国际标准的创始者,由此引发了追求质量管理的第三次浪潮,并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴,进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。目前虽然制定职业健康安全管理体系国际标准的时机还不成熟,但是在我国建立这方面的国家标准却有着重大的意义。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的,其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力,我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞争的熔炉。对此,我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢?如果我们没有优质和低成本的产品,没有保证可持续发展的环境,我们将如何生存?随着国民经济的快速发展,我国正

在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任,中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌,全面推行三大管理体系标准,这已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念,我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书,依据标准的要求,结合各行各业的情况,向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍,在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”,当然是尽量结合有关行业实际情况,以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家,他们积累了丰富的经验,把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是,这里我们只是向读者提供建议,而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解,结合自己的工作实际,编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施,就是为组织立法和执法的过程,而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是,凡是认真按照标准要求去实施的组织,都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助,也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见,以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿,结合自己的工作实际,向广大读者提供自己的宝贵经验,大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会

2002年11月

编者的话

2003年“非典”的大爆发,曾经令人们谈“非”色变,一时间北京大唱“空城计”,昔日人头攒动的商场顿时门可罗雀,家或办公室成了人们的庇护所。但是,香港淘大花园“非典”肆虐的新闻曝光后,人们才知道居民家中结构不合理的下水道,竟成了“非典”病毒传染的主要通道,它直击了居民的健康安全,甚至造成家破人亡的悲剧。这使得人们不禁要问:我们的“庇护所”是健康、安全的吗?

“非典”向城市的规划设计者和房地产开发商们提出了一个尖锐的问题:投资开发者的目光不应仅仅停留在几栋用钢筋水泥建造的居舍上面,而应该是为居民构筑一个健康、安全的生态系统。这个系统应该使人与大自然融为一体,它包括了空气、阳光、动物、植物、山、水等,应该能够实现古人所说的“天人合一”,将成为人类健康安全的一道屏障。

为了实现上述目标,城市规划者和房地产开发商们有着不可推卸的责任。他们必须承担起建设健康、安全的房屋的重任。什么样的房地产才是健康、安全的呢?首先应该考虑人类居住与工作环境的健康性,这包括居住与工作的空间、空气环境、热环境、声环境、光环境、水环境等方面;其次应考虑与自然环境的亲和性,这包括自然环境、绿色系统、雨水利用等等;第三应考虑居住环境的保护,这包括视觉环境、排水系统、生活垃圾、环境卫生的控制;最后,应考虑健康环境的保障,这包括社区的康体设施、医疗保健设施、老龄住宅等方面。很明显,这是一个完整的房地产开发系统工程。

歌德曾说建筑是“凝固的音乐”,这里我们且不谈建筑本身的艺术性,我要强调的是它的“凝固”性。就自然环境而言,土地上的不良建筑一旦“凝固”成形,其对周围环境的不良影响将是长期、难以挽回的。因此,在城市规划者和开发商实施房地产开发之前,必须对开发的产品与环境质量予以全盘的考虑。

唐朝大诗人杜甫曾在《茅屋为秋风所破歌》中呼唤“安得广厦千万间?大庇天下寒士俱欢颜!”在产品短缺的年代,人们只要有房住就满足了,而现代社会随着生活水平的提高,人们对质量的意识日益加强,现在不仅要求有房住,还要住好房、住得好。这就对房地产的内外环境提出了新的要求:建筑的内部环境应与人的健康相协调,建筑的外部环境应与自然界相协调,这就是我们常说的建筑的产品质量与环境质量应该满足人类持续发展的需要。

如何才能保证房地产开发商们能持续稳定地提供健康安全的房地产呢?他们应该自觉地在企业内建立起一套科学的管理模式,应具有严格的自我发现、自我纠正、自我完善的机制,约束开发商们以提供完全合格的产品和环境。

现在我们有了一个好的管理模式,这就是国际标准化组织所推行的质量管理体系标准(ISO 9001:2000)和环境管理体系标准(ISO 14001:1996),如果我们能在房

地产开发业中认真地实施这两套标准,就可以做到既发展了房地产开发业,又能妥善地保护好自然环境,从而保护好人类自己。

本书主要介绍了 ISO 9001:2000 标准和 ISO 14001:1996 标准的基础知识及其在房地产开发业的实施,并在此基础上提供了房地产开发公司质量与环境管理体系文件的示例,以及如何进行内部审核的指南。

欢迎读者对本书提批评意见。

编者

2003 年 10 月 8 日

目 录

第一章 房地产开发业概述

- 第一节 房地产开发业的基本概念 (1)
- 第二节 房地产开发业的质量与环境特性 (2)

第二章 ISO 9001:2000 质量管理体系标准基本概念

- 第一节 质量管理体系的由来和发展 (4)
- 第二节 2000 版 ISO 9000 族核心标准构成 (6)
- 第三节 质量管理体系基础和术语 (7)
- 第四节 ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》要点说明及审核提示 (14)
- 第五节 ISO 9001:2000 标准要求与房地产开发实现流程的关系示意图 (59)

第三章 环境管理体系基本概念

- 第一节 环境管理体系的由来与发展 (60)
- 第二节 ISO 14001:1996《环境管理体系——规范及使用指南》内容说明 (61)

第四章 质量管理体系与环境管理体系的兼容

- 第一节 质量管理体系与环境管理体系的相容性 (81)
- 第二节 ISO 9001:2000 和 ISO 14001:1996 标准条款的对应关系 (81)

第五章 房地产开发业建立质量与环境管理体系

- 第一节 房地产开发业建立质量与环境管理体系的流程 (84)
- 第二节 房地产开发业质量与环境管理体系的建立、实施、申请认证
流程图 (87)

第六章 房地产开发公司质量与环境管理体系文件的编写

第一节	关于文件编写的说明	(88)
第二节	房地产开发公司质量与环境管理体系手册示例	(89)
第三节	质量与环境管理体系部分常用记录表格示例	(185)
第四节	房地产开发公司部门工作手册示例	(225)

第七章 内 审

第一节	《质量和(或)环境管理体系审核指南》(ISO 19011:2002)的内容 简介	(268)
第二节	质量与环境管理体系审核基础知识介绍	(270)
第三节	房地产开发企业的内审示例	(271)

第一章 房地产开发业概述

第一节 房地产开发业的基本概念

一、房地产开发业的定义及房地产开发业的业务范围

1. 房地产开发业的定义

房地产开发业是对房屋财产和土地财产进行开发、经营、管理、服务等行业与企业的总称。

很显然,在物质形态上房产和地产紧密相关,因为它包括了土地、建筑物及它们的附属物,例如在土地上生长的树木花草、建筑的亭台楼阁及建筑物内的给排水,供电、暖、气及空调、电梯等附属物。在经济形态上,二者的开发紧密相关,其经济内容和开发过程不可分割。因此,我们统称二者为房地产。

房地产也可称为不动产或物业。其核心是土地和建筑,它们有三种存在形式:即单纯的地产、单纯的房产及房产和地产的结合,即房地产。

2. 房地产开发业的业务范围

房地产开发业的范围很广,涉及房地产开发建设、流通和消费领域的服务等各类经济活动。它们相互依存,形成一个产业,包括:

- (1) 土地的开发和再开发;
- (2) 房屋开发和建设;
- (3) 土地经营,包括土地使用权的出让、转让、租赁和抵押;
- (4) 房地产经营,包括房产(含土地使用权)买卖、租赁、抵押等;
- (5) 房地产中介服务,包括咨询、估价、测量、服务、服务公证等;
- (6) 房地产物业管理服务,包括家居服务、房屋及配套设施和公共场所的维修保养、保安、绿化、卫生、转租、费用代收代付等;
- (7) 房地产金融,包括信贷、保险和房地产金融资产投资等。

因此,房地产行业包括了开发、经营、管理、服务等各个环节或过程的经济活动。

本书讨论的重点是房地产的开发、建设和经营活动。

二、房地产的种类

按照房地产存在的自然形态,可以分为土地和建成后的物业。

1. 土地

土地是房地产中最重要的组成部分。我国土地的所有权是国家所有,国家以土地所有者的身份将土地使用权在一定年限内让与土地使用者,并由土地使用者向国家支付土地使用权出让金。

成片土地的使用者应该与国家主管部门协商、签订国有土地(成片开发)使用权出让合同,明确土地使用者获得国有土地使用权进行土地开发经营的法律关系,明确土地使用者开发利用土地的权利和各项限制条件,明确土地出让方与受让方在土地供应、使用中的责任。

可见,从事房地产开发业必须具有很强的法律意识,必须依法开发经营。

2. 建成后的物业

通常指已建成投入使用的建筑物及其附属设备与设施和相关场地。根据建筑物用途的不同,可以有如下几种类型:

- (1) 居住物业;
- (2) 商业物业;
- (3) 工业物业;
- (4) 特殊用途物业,例如娱乐中心、赛马场、高尔夫球场等。

第二节 房地产开发业的质量与环境特性

在考虑房地产的质量与环境特性时,应从建筑物本身质量及其内外部环境两方面进行考虑。

1. 不可移动性

人们常说“房地产的价值就在于其位置”,可见位置对房地产投资具有非常重要的意义。

房地产最重要的一个特性就是其位置不可移动。因此投资者必须在进行投资之前,非常重视房地产的宏观区位和具体位置的调查研究。其位置对于开发商、物业投资者和使用者都有决定性的要求。

房地产的位置包括自然地理环境和社会经济地理环境。

就自然地理环境而言,一旦开发了房地产,其对周围环境的影响将是长期的。我们常说,“建筑是凝固的艺术”,土地上的建筑一旦“凝固”成形,其对环境的不良影响将难以挽回。

另一方面,房地产所处的社会经济地理环境却是会发生变化的,其原因可能是:

- a) 城市规划的编制或修改;
- b) 交通建设的发展或变更;
- c) 其他建设的发展等。

因此房地产的选址及与环境协调性的设计非常重要,它们将决定房地产的升值或贬值。

2. 长期使用性

建筑物的使用期限一般都能达到几十至上百年。住户常年居住其中,建筑及其环境对居民的影响是常年累月的。因此,这就对房地产质量提出了很高的要求。它不仅包括了建筑物本身的产品质量,而且对于建筑内外的环境质量也提出了很高的要求。

过去在产品短缺的年代,人们只要有房住就满足了,而近年来随着生活水平的提高,人们对质量的意识日益加强。现在不仅要求有房住,还要住好房、住得好,这就对房地产的内外环境有了新的要求,从而提出了要实现绿色住宅、生态住宅和健康住宅的目标。

因此房地产的建筑产品和环境质量非常重要,它们是满足现存和潜在顾客的最基本的条件。

3. 资源的消耗性

据统计,人类从自然界获得的物质资源的 50% 以上是用于建造各类建筑及其辅助设施。可见,房地产开发的资源消耗性是何等巨大。这些资源的消耗包括:

a) 住宅建设占用大量的土地资源。我国领土面积与美国大抵相同,但却要解决 5 倍于美国人口的住房问题。

b) 住宅建设消耗大量的能源、资源,我国住宅业的能源消耗巨大,浪费现象严重。例如,与发达国家相比,我国住宅外墙能耗是发达国家的 4~5 倍,屋顶能耗是 2.5~5.5 倍,外窗能耗是 1.5~2.2 倍,门窗空气渗透量是 3~6 倍,但我国人均能源资源占有量不到世界平均水平的 1/2。可见,广泛采用先进的节能技术在我国是当务之急。

c) 住宅建设消耗大量的水资源,而我国人均水资源的占有量仅为世界人均占有量的 1/4。

d) 住宅建设消耗大量的木材和其他资源,占我国物资总量的 10% 以上。其中木材消耗占全国消耗量的 20%,水泥占 47%,钢材占 14%,玻璃占 40%。

可见,节能降耗是房地产开发业面临的重要的环境保护问题。

4. 环境污染的严重性

从房地产开发建设的初期、施工直至建成交付及使用后的长期阶段,都存在可能造成的环境污染。这包括:

a) 场地选址时破坏原有生态系统和场地地形地貌,占用耕地资源;

b) 在施工过程中,造成水体污染、空气污染、噪音污染、光污染、产生各种废弃物及有害物质,还可能发生火灾、爆炸等不安全事故;

c) 在装饰过程中,使用有毒有害建筑材料造成室内氡气、苯系列物、甲醛、放射性物质等长期超标;

d) 交付使用后,各种废弃物长期排放对周围环境造成新的污染源。

5. 政策性

任何国家房地产的开发都受到当地政府的法律法规限制。其中,最重要的有三个方面:

a) 政府基于公共利益,可以限制某些房地产的使用。例如,城市规划对土地用途、建筑容积率、建筑覆盖率、建筑高度及绿地率等作出规定;

b) 政府为满足社会公共利益需要,可以对任何房地产实行强制征用或收买;

c) 由于房地产的不可移动性,因此将不可避免地受到未来当地某些政策变化带来的影响。这里可能有好的影响,也可能有不利的影

基于上述特性分析,可见房地产开发业对于质量提出了很高的要求。这里说的质量是指“大质量”,即对房地产开发业的产品质量和环境质量进行全面的质量管理,以保证能够持续稳定地提供合格的产品和服务。

为了实现这样一个目标,房地产企业应该建立一套完整的现代的管理体系。现在我们有了一种好的方法,这就是国际标准化组织(ISO)所推行的质量管理体系标准(ISO 9001:2000)和环境管理体系标准(ISO 14001:1996),如果我们能在房地产开发业中认真地去实施这两套标准,就可以做到既发展了房地产经济,又能妥善地保护、利用好自然资源,也只有这样我们才能真正地实现可持续发展的经济战略。

本书将对在房地产开发企业中引入质量管理体系和环境管理体系,进行详细的介绍。

第二章 ISO 9001:2000 质量管理体系标准基本概念

2000 版的 ISO 9000 族标准是当代科学的质量管理的一个重要方法,它总结了发达国家先进组织的质量管理的实践经验,统一了质量管理的术语和概念,并对推动组织的质量管理、提高产品质量和顾客的满意程度产生了积极的影响。

认真地贯彻 ISO 9001:2000《质量管理体系——要求》,并在此基础上有效运用 ISO 9004:2000《质量管理体系——业绩改进指南》,追求组织的完美、追求卓越,可以确保满足并超过顾客的需求与期望。

我国已将 2000 版 ISO 9000 族标准等同转化为 2000 版的 GB/T 19000 族标准。

第一节 质量管理体系的由来和发展

企业质量管理的发展经历了四个阶段:

1. 质量检验管理阶段

(1)操作者的质量管理阶段:这是 20 世纪以前的阶段,市场经济处于低级发展时期,当时生产分工粗糙,质量检验主要由工人自己完成。

(2)质量检验管理阶段:到了 20 世纪初资本主义生产组织日臻完善,生产分工逐渐细化,这是从技术到管理的全面革命时期。美国管理学家泰勒首先提出了用计划、标准化和统一管理三项原则来管理生产,并提出了计划与执行分工、检验与生产分工,建立了终端专职检验。

但这都属于“事后检验”,即使全数检验也不能确保质量。因为本质上来说,质量是生产出来的,而不是检验出来的。

2. 统计质量管理阶段

第二次世界大战极大地刺激了美国经济的复苏,这时军需物资出现了大量的质量问题,而“终端检验制”无法解决这些问题。于是美国政府颁布了三项战时质量控制标准:Z1.2《质量控制指南》;Z1.2《数据分析用控制图法》;Z1.3《工序控制用控制图法》。这是质量管理中最早的正式的质量控制标准。美国政府还采取了三项强制性措施:

(1)强行对各公司以总检验师为首的质量管理人员开办“质量控制方法学习班”;

(2)强制实施上述三项标准及其细则;

(3)军方采购署规定所有定货合同中应规定质量管理条款(此即质量体系认证的雏形),否则取消定货资格。

二次大战以后美国民用工业也相继采用了这三项标准,并开展了国际合作,这标志着质量管理正式进入了“统计质量管理阶段”:把质量管理的重点由生产线的“终端”前移至生产过程的“工序”,把全数检验改为随机抽样检验,用抽样数据的统计分析制作“控制图”,再用控制图对工序进行加工质量监控,从而杜绝过程中大量不合格品的产生。

3. 全面质量管理阶段(TQM)

1961年美国通用电气公司质量经理菲根堡姆出版了《全面质量管理》一书,指出:“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用户要求的条件下,进行市场研究、设计、生产和服务,把企业的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成为整个的有效体系。”60年代世界各国纷纷接受这一全新观念,并在日本首先开花结果。

市场经济的公平竞争,要求设计出适销对路的产品,因此质量管理还要前移至产品的“设计过程”,进而再前移至“市场研究”阶段;产品出厂后还要跟踪市场,积极为顾客服务。随着市场经济的发展,质量管理沿着产品流程向两端拓展,最终汇聚于市场:即全面质量管理始于市场又终于市场。

因此全面质量管理是全过程的,非检验部门一家所能承担,它涉及了设计、工艺、设备、生产、计划、财会、教育、劳资、销售等部门。在系统论中,整个企业的管理包括:全面质量管理、全面财务管理、全面计划管理和全面劳动人事管理等,而其中全面质量管理是企业管理体系的核心。

全面质量管理的特征是:“四全、一科学”,即:

“四全”——全过程的质量管理、全企业的质量管理、全指标的质量管理、全员的质量管理。

(1)全过程的质量管理:

一个新产品,从调研、设计、试制、生产、销售、使用到售后服务等,每个阶段都有自己的质量管理。

(2)全企业的质量管理:

从企业纵的方向看:由原料入厂到生产的各工序,再到销售各环节都应进行质量管理。

从企业横的方向看:由生产车间到各管理职能部门都参与质量管理。

(3)全指标的质量管理:

除了产品的技术指标外,还有各部门、各项工作的质量要求。

(4)全员参与:

从企业领导、中层干部、技术人员到生产工人、服务人员等都应参与质量管理。

“一科学”——以数理统计方法为中心的一套科学管理方法。

我国在1978年开始引入全面质量管理,而市场经济还没有被正式确认。当时市场拉力很弱,为急于求成,只好求助于计划经济的行政手段,搞频繁的检查评比,这样反而使企业负担沉重,效果欠佳。大面积推广全面质量管理,应以市场公平竞争拉力为主,适当辅以行政推力。所以关键在于市场经济的健康发展。

4. 质量管理体系标准化阶段

这是在20世纪70年代末由欧洲兴起的质量管理体系标准化阶段,它逐步发展为质量管理与质量保证标准(即1987年版和1994年版的ISO 9000族标准),现称质量管理体系标准(即2000年版的ISO 9000族标准)。这种名称上的改变,是为了更明确地阐述组织为确保其满足顾客要求的能力应达到的质量管理体系要求,同时也提高了它与ISO 14000环境管理体系系列标准的相容性。

(1)ISO 9000族标准的产生

国际上在大宗贸易的合同条件下,采购方无不事先评审供应商的质量管理体系,并将其中有关内容写入合同中。如重复签定内容大同小异的质量保证合同、接受顾客多次的质量管理体系审核,但又缺乏统一的衡量标准,谁都声称是“正宗”的全面质量管理,这样做费工费时,大

大影响了管理效率。

全面质量管理在全球推广近 30 年,国际标准化组织及时总结并使之规范化形成了一套质量管理和质量保证标准(1987、1994 版)。而现在又正式发布了 2000 版的 ISO 9000 族标准,它不再使用“质量保证”一词,这反映了标准规定的质量管理体系要求除了产品质量保证外,还旨在增强顾客满意度。

现在组织可以按统一的 ISO 9000 族标准建立自己的质量管理体系,顾客可按此标准对组织进行评审。而更有效的是有了权威、公正的第三方,即认证机构,它按统一的国际标准对组织的质量管理体系进行认证,因此通过认证的组织就等于取得了进入国内外市场的通行证。

1990 年 ISO/TC176 第九届年会上进一步提出:“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到世界各地。”(《2000 年展望》)

目前,甚至在没有竞争的领域,如政府的行政管理部门也在大力提倡质量和顾客满意的政策,开始用 ISO 9000 体系对其机构的效率和有效性进行评审。

因此,ISO 9000 族标准已成为当代企业、事业单位推行全面质量管理应遵循的规范、追求的目标,这称为“ISO 9000 现象”——它“适用于所有行业或经济领域,不论其提供何种类别的产品”(ISO 9000:2000)。

(2) ISO 9000 族标准与 TQM 的关系

• 共同点:

- ①都体现预防为主,对质量全过程控制;
- ②都强调最高管理者负责;
- ③全员参与;
- ④都重视不断改进质量;
- ⑤都要使顾客满意,本组织受益。

• 区别:

①TQM 只是组织内部加强质量管理的方法;而 ISO 9000 族标准对内、对外都可向顾客提供信任,因为各组织都用相同的标准建立质量管理体系,以达到持续的增强顾客满意。

②TQM 没有一套对质量体系评价的标准,而 ISO 9000 族标准完善了质量管理体系,有一套评价标准。

③TQM 没有严谨的术语标准,而 ISO 9000 族标准有 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》。

第二节 2000 版 ISO 9000 族核心标准构成

1. 结构(见图 2-1)

其他文件以为技术报告或手册的形式出现。

2. 协调一致的 ISO 9001:2000 和 ISO 9004:2000

ISO 9001 是用于对组织质量管理体系进行认证的依据,而 ISO 9004 是用于组织改进其业绩,追求卓越的指南。两个标准可以单独使用,但如果一起使用并得到全面实施,组织将获得

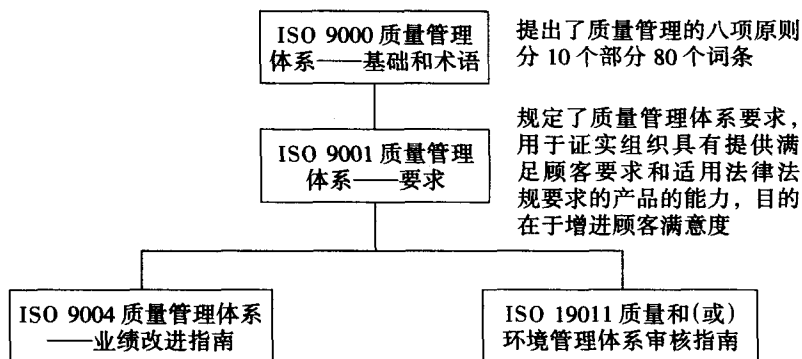


图 2-1 ISO 9000:2000 族核心标准结构图

比仅用一个标准更大的收益,即达到 $1+1>2$ 的效果。我们鼓励组织在通过质量管理体系认证后,认真采用 ISO 9004 来进一步改进自己的质量管理,以便超越顾客的期望。

3.ISO 9001 质量管理体系标准与 ISO 14001 环境管理体系标准的相容性

两类标准相容性主要体现在以下方面:

(1) 对管理体系中共同的概念和词汇运用一致的术语或词汇,例如:“内部审核”、“文件控制”、“记录的控制”、“纠正措施”和“预防措施”等。

(2) 基本思想和方法一致:注重持续改进和预防为主的思想;控制因素不是末端治理;强调最高管理者的承诺;建立方针、目标;强调员工意识和能力及全员参与等。

(3) 建立管理体系的原理一致:系统化、程序化的管理,必要的文件支持,系统的管理过程、体系文件、工作程序、文件控制、记录等。

(4) 与其他管理体系协调一致:各种管理体系均纳入组织管理活动的整体,其目的在于提高整个组织的效率,节约资源,实现资源共享等(组织内其他管理体系,如职业卫生与安全管理、财务管理等)。

(5) 管理体系运行模式一致:都遵循“PDCA”螺旋式上升的运行模式,通过内部审核和管理评审使组织的体系在自身的运行中不断地自我完善。

第三节 质量管理体系基础和术语

在 ISO 9000:2000《质量管理体系——基础和术语》中介绍了质量管理的八项原则;在第2章介绍了质量管理体系的基础;在第3章“术语和定义”中介绍了80条术语,共分为10个部分,包括:

有关质量的术语、有关管理的术语、有关组织的术语、有关过程和产品的术语、有关特性的术语、有关合格(符合)的术语、有关文件的术语、有关检查的术语、有关审核的术语及有关测量过程质量保证的术语。

一、当代质量管理的八项原则及其在 ISO 9000 族标准中的应用

ISO/TC176 技术委员会于1995年成立了一个工作组,用约两年的时间把国际上权威质量管理专家的意见,整理为八项质量管理原则,并应用于2000版 ISO 9001 标准中。它是质量管理的