

建筑安装企业

GB/T 19001—2000 的

理解与实施



刘俊 主编

中国标准出版社



建筑安装企业

GB/T 19001—2000 的理解与实施

刘俊 主编



A0969826

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

建筑安装企业 GB/T 19001—2000 的理解与实施/刘俊编.
—北京:中国标准出版社,2002
ISBN 7-5066-2761-2

I. 建… II. 刘… III. 建筑安装工程-工程质量
-质量标准-解释 IV. TU758

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 026399 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 18 字数 425 千字
2002 年 6 月第一版 2002 年 6 月第一次印刷

*

印数 1—3 000 定价 38.00 元
网址 www.bzcbs.com

版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533

前 言

备受关注的 2000 版 ISO 9000 族国际标准和 GB/T 19000 族国家标准的修订工作已全部完成。2000 版 ISO 9000、ISO 9001 和 ISO 9004 三项国际标准已由国际标准化组织于 2000 年 12 月 15 日正式发布实施。2000 版 GB/T 19000、GB/T 19001 和 GB/T 19004 三项国家推荐性标准,也已由原国家质量技术监督局于 2001 年 6 月 1 日批准并实施。2000 版 GB/T 19000 族标准的实施,必将对广大建筑安装企业改进质量管理体系,提高质量管理体系与认证的有效性发挥重要的作用。

2000 版 GB/T 19000 标准在结构、内容和具体要求上均发生了较大的变化。它引进了许多新的管理思想和方法,其中既包括了被证实行之有效的质量管理原理(如全面质量管理、PDCA 方法等),也包括了其他管理学科(如现代营销管理、人力资源管理等的理论精髓。因此,可以说 2000 版 GB/T 19000 族标准为建筑安装企业提供了一个管理平台。建筑安装企业可以运用这个平台实施全面质量管理、经营管理、人力资源管理以及信息管理等活动,使这些活动更加规范有序,并自始至终处于受控状态,进而提高企业的经济效益。建筑安装企业应深刻领会标准的基本原则、结构和思路上的总体变化,准确把握标准在质量管理体系要求上的变化。

GB/T 19000—2000 标准明确了质量管理的八项原则和十二条质量管理体系原理。十二条质量管理体系原理既体现了八项质量管理原则,又对质量体系的某些方面做出了指导性的说明。因此,总体上讲质量管理八项原则构成了 2000 版标准关于质量管理体系要求的基础,确定了企业建立、实施和改进质量管理体系的基本目标和方法。

GB/T 19001—2000 标准对质量管理体系要求的规定遵循了过程方法的原则和 PDCA 循环的思路。这既体现在标准关于质量管理体系要求的总体结构上,同时也落实在具体要求的規定上。标准的第 4 章对质量管理体系的文件提出了总的要求。标准的第 5、6、7 章是对质量管理体系的管理过程、支持过程和产品实现过程提出了策划(P)和实施(D)的要求,而在第 8 章则提出了检查(C)和改进(A)的要求。

GB/T 19001—2000 标准对质量管理体系的文件要求更灵活,尤其是对产品实现过程的策划和实施没有提出强制性的程序文件要求。而企业在确保其过程能力得到有效策划、运行和控制的前提下,由企业根据需要自行决定。

GB/T 19001—2000 标准强化或增强了对顾客满意、最高管理者、满足法律法规要求、质量方针与质量目标、内部沟通、人员能力与培训有效性、数据分析与持续改进等的要求。

GB/T 19004—2000 标准是企业为改进业绩而策划、建立和实施质量管理体系的指南性标准,在 2000 版的 GB/T 19000 族标准中占有重要的地位。

GB/T 19004—2000 标准指导企业为改进业绩开展更加完整和更趋成熟的质量管理体系,与 GB/T 19001 相比 GB/T 19004 为质量管理体系更宽范围的目标提供了指南。除了有效性,GB/T 19004 还特别关注持续改进企业的总体业绩和效率。对于最高管理者希望追求业绩持续改进而超越 GB/T 19001 要求的那些企业,GB/T 19004 推荐了指南。在企业的质量管理体系运行中,通过运用 GB/T 19004 将使企业的所有相关方都能从中获益,这也是 GB/T 19004 标准始终关注的重点。此外,积极运用和认真实施 GB/T 19004 标准将引导企业推进和深化全面质量管理。

GB/T 19001 与 GB/T 19004 标准有不同的性质和用途,但却有着相似的结构,当它们被一起使用并得到全面实施时,企业将获得更大的利益。

GB/T 19004 标准虽然不是 GB/T 19001 标准的实施指南,但却是构建质量管理体系的指南,如果按照 GB/T 19001

标准的要求构建了质量管理体系,就可以满足顾客和适用法律法规的要求,那么,按照 GB/T 19004 标准构建质量管理体系就可以超越相关方面要求,是一种进取型的战略措施。

为了帮助建筑安装企业更好地理解 2000 版 GB/T 19000 族标准,以利于建筑安装企业建立、实施和改进质量管理体系,并为已按 1994 版标准建立质量保证体系的企业质量管理体系的转换提供指导,我们编写了本书。

本书是我们在企业内部对 2000 版 GB/T 19000 族标准的学习、培训,行业协会对其标准的交流、研讨以及咨询机构对企业进行咨询的基础上形成的。本书从标准的理论基础,质量管理体系原理,建筑安装企业的产品范围和特点、主要过程顺序和相互关系,以“理解要点”的形式对 GB/T 19001—2000 标准的全部条款进行了解释和说明,并提出了“实施要点”,突出了过程方法、PDCA 循环、顾客满意和持续改进的理念,对质量管理体系的转换、体系文件的修编进行了讲解和实例介绍。

本书有较强的适用性、实用性和可操作性,它不仅可以满足建筑安装企业质量体系转换的需要,而且更重要的是通过对 GB/T 19004—2000 标准的理解和掌握,以追求业绩的持续改进、不断完善和质量管理体系的提升。所以,它是建筑安装企业管理者、贯标人员、质量管理人员以及专业管理人员进行贯标认证、提高工作质量的必备工具书。

本书在编审过程中得到了河南省建筑工程质量监督总站、河南省安装集团有限责任公司、河南省第一建筑工程有限责任公司、郑州工程学院建筑工程系、平顶山煤业(集团)机电安装工程处和洛阳市燃气总公司等单位的大力协助。

参加本书编写的人员如下:

刘 俊(策划、组稿、统稿、审校)

高盼星(第一章、范例二、二十)

陈 震(第二章、范例四、九)

焦晗昭、李振华(第三章、范例十)

杨保平(第四章、范例七、十六)

陈芷惠(第五章、范例三、十七)

黄 诚(第六章、范例五、十四、十九)

李明蛟(第七章、范例十五)

张昌顺(第八章、范例六、八)

牛淑杰(第九章、范例一、十八)

程 玲(第十章、范例十一、十二、十三、二十一)

张建新同志参与了文稿的审核,并提出了宝贵意见;张芳顺同志参与策划、统稿和审校;张蜀豫、艾国斌、刘惠荣、刘湘宇、何宜红、张伟同志参与文稿的打印、审校和修改工作。在此谨向他们表示诚挚的谢意。

尽管笔者对 GB/T 19000—2000 族标准进行了深入的学习、探讨和调研,但毕竟 2000 版标准颁布和实施的时间尚短,同时我们对标准的认识和理解也尚待深化和提高,因此本书中很可能存在着诸多不足,恳请读者不吝指正。

编 者

二〇〇二年元月二十日

目 录

第一章	2000 版 GB/T 19000 族标准简介	1
第一节	GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》简介	1
第二节	GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》简介	7
第三节	GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》简介	11
第二章	2000 版标准与 94 版标准的比较	15
第一节	ISO 9000 族标准构成的变化	15
第二节	质量管理八项原则	21
第三节	GB/T 19001—2000 版与 94 版标准条款的对比	26
第三章	GB/T 19001—2000 的理解和实施重点	31
第四章	建筑安装企业质量体系的转换	68
第一节	建筑安装企业在实施转换时应注意的问题	68
第二节	94 版获证建筑安装企业如何实施转换	72
第五章	2000 版质量管理体系文件编制概要	75
第一节	质量管理体系文件的策划	75
第二节	质量管理体系文件的构成及基本要求	77
第三节	质量管理体系文件编制的准备	81
第四节	质量管理体系文件的编制	82
第五节	获证企业文件的修编和补充	85
第六章	质量方针和质量目标的确定	90
第一节	质量方针的要求及确定	90
第二节	质量目标的要求及确定	91
第三节	质量方针和质量目标的考核	93
第七章	2000 版质量手册的编制	94
第一节	质量手册的概念和编制目的	94
第二节	质量手册的结构	95
第三节	质量手册的内容	96
第四节	质量管理体系过程的描述	100
第五节	质量手册的作用	109
第六节	质量手册编制的原则	110
第七节	质量手册的编制过程	113

第八章	程序文件的编制	116
第一节	程序文件概述	116
第二节	程序文件的性质、作用和框架	117
第三节	程序文件的编制与组织	118
第四节	程序文件的编制要求	122
第五节	程序文件的格式	123
第九章	质量记录的编制	125
第一节	质量记录的概念和作用	125
第二节	质量记录的编制要求	125
第三节	质量记录的数量要求	126
第四节	质量记录的填写与要求	127
第十章	建筑安装企业项目质量计划的编制	129
第一节	项目质量计划编制的依据和原则	129
第二节	项目质量计划的适用范围和作用	130
第三节	项目质量计划与施工组织设计的关系	130
第四节	项目质量计划的内容和基本要求	131
范例一	质量手册	133
范例二	文件和资料控制程序	157
范例三	质量记录管理程序	161
范例四	质量方针、质量目标控制程序	165
范例五	管理评审程序	168
范例六	人力资源管理程序	171
范例七	施工设备管理程序	177
范例八	安全与文明施工管理程序	180
范例九	合同管理程序	192
范例十	施工组织设计编制程序	197
范例十一	监视和测量装置控制程序	206
范例十二	采购控制程序	213
范例十三	分包队伍控制程序	222
范例十四	工程管理程序	233
范例十五	顾客满意度测量程序	249
范例十六	内部审核程序	252
范例十七	产品标识和可追溯性控制程序	257
范例十八	顾客财产管理程序	261
范例十九	不合格品控制程序	263
范例二十	质量数据分析控制程序	269
范例二十一	纠正和预防措施程序	272

第一章 2000 版 GB/T 19000 族标准简介

第一节 GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》简介

在 2000 版 GB/T 19000 族标准中,GB/T 19000—2000 标准《质量管理体系 基础和术语》起到了理论基础、统一术语概念和明确指导思想的作用,具有很重要的地位。

GB/T 19000—2000 标准是在合并和修订了 94 版的 GB/T 6583 和 GB/T 19000.1 的基础上作了重要的补充,在其标准的引言和第 2 条中分别对八项质量管理原则和十二条质量管理体系原理进行了说明,此外在其标准的内容上也发生了重大变化。其主要表现在:

1. 八项质量管理原则既是 GB/T 19000 族标准的理论基础,又是企业的最高管理者进行质量管理的基本准则。

2. 十二条质量管理体系原理是对 GB/T 19001.1—1994 标准第 4 章“基本概念”、第 5 章“文件的作用”和第 6 章“质量体系情况”的扩展和深入的表述,它的引入将对实施 GB/T 19000 族标准有着非常重要的指导作用。

3. 术语的结构由原来的 4 部分修订为现在的 10 个方面;术语的数量也由原有的 67 个增至现在的 80 个,增加了诸如“顾客满意”、“持续改进”等新术语。对原有的一些术语,如“质量”、“质量管理”等作了较大的修改。此外,引入了概念图的表示方法,清楚地表明了各术语之间在概念上的相互关系。

一、八项质量管理原则

(一) 八项质量管理原则的内容

1. 以顾客为关注焦点

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

2. 领导作用

领导者确立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

3. 全员参与

各级人员是组织之本,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。

4. 过程方法

将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。

5. 管理的系统方法

将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现目标的有效性和效率。

6. 持续改进

持续改进整体业绩应当是组织的一个永恒目标。

7. 基于事实的决策方法

有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

8. 与供方互利的关系

组织与供方是相互依存的,互利的关系可增强双方创造价值的能力。

这八项质量管理原则构成了 GB/T 19000 族质量管理体系标准的基础。

(二) 八项质量管理原则的作用

八项质量管理原则是国际标准化组织在总结优秀质量管理实践经验的基础上用精练的语言表达的最基本、最通用的质量管理的一般规律,它可以成为企业文化的一个重要组成部分,以指导企业在一个较长时期内通过关注顾客及其他相关方的需求和期望而达到改进总体业绩的目的。

在 GB/T 19000—2000 标准的 0.2“质量管理原则”的前言中,对八项质量管理原则是这样释义的:“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。”

综上所述,八项质量管理原则有以下几个方面的作用:

1. 指导企业采用先进、科学的管理方式(系统、透明);
2. 指出企业获得成功的途径(针对所有相关方需求,实施并保持持续改进其业绩的管理体系);
3. 帮助企业获得持久成功;
4. 以八项质量管理原则为指导思想,构筑改进业绩的框架;
5. 指导企业的管理者建立、实施和改进本企业的质量管理体系;
6. 指导企业按 2000 版 GB/T 19000 族标准编制质量管理体系文件。

(三) 八项质量管理原则的理解

见本书第二章第二节。

二、十二条质量管理体系原理

GB/T 19000—2000 标准的第 2 章列出了十二条质量管理体系原理。这十二条质量管理体系原理,包括了两大部分内容,一部分是八项质量管理原则具体应用于质量管理体系的说明,另一部分是对其他问题的说明。因此,这十二条原理既体现了八项原则,又对质量管理的某些方面作了指导性说明,起到一个“承上启下”的重要作用。

(一) 质量管理体系的理论说明

首先说明质量管理体系的目的,是帮助企业增强顾客满意。

其次说明顾客对企业的重要性,顾客是企业存在的基础。

再次说明由于顾客的需求和期望的不断变化,促进企业的持续改进。

最后是说明质量管理体系的重要性。

(二) 质量管理体系要求与产品要求

GB/T 19000 族标准把质量管理体系要求与产品要求加以区分。GB/T 19001—2000 标准规定了质量管理体系的要求,但并没有对产品提出任何具体的要求,即质量管理体系要求是通用的,适用于各行各业(提供各种类别的产品)、各种规模(大型、中型、小型)以及各种经济性质的企业。

(三) 质量管理体系方法

在 GB/T 19000—2000 标准中列举了建立、实施和改进质量管理体系方法的八个步骤,即:

1. 确定顾客和其他相关方的需求和期望;
2. 建立组织的质量方针和质量目标;
3. 确定实现质量目标必需的过程和职责;
4. 确定和提供实现质量目标必需的资源;
5. 规定测量每个过程的有效性和效率的方法;
6. 应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率;
7. 确定防止不合格并消除产生原因的措施;
8. 建立和应用持续改进质量管理体系的过程。

(四) 过程方法

GB/T 19000—2000 标准的 3.4.1 对“过程”的定义是“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。此外在标准的 2.4 中又指出“系统地识别和管理组织所应用的过程,特别是这些过程之间的相互作用,称为‘过程方法’”。

对于过程方法,首先是识别质量管理体系所需的过程,即四大过程,如管理职责、资源提供、产品实现和测量有关的过程,并确定过程的顺序和相互作用。其次是要对各过程加以管理,也就是要控制各个过程的要素,包括输入、输出、活动和资源等,这样才能使过程有效。

GB/T 19000 族标准把以过程为基础的质量管理体系用一个模型图来表示(见标准图 1,以过程为基础的质量管理体系模式)。从循环所示的活动可以看出,质量管理体系的四大过程“管理职责”、“资源管理”、“产品实现”和“测量、分析和改进”一环扣一环,最后通过“质量管理体系的持续改进”而进入更高的境界。从水平方向来看,顾客的要求形成对“产品实现”过程的输入,通过产品实现过程形成其输出——最终产品,并将其交付给顾客,顾客(和其他相关方)将对其满意程度的意见反馈给企业的“测量、分析和改进”过程,形成新一轮体系循环和持续改进的依据。如此不断循环,以达到质量管理体系持续改进的目的。

(五) 质量方针和质量目标

GB/T 19000—2000 标准的 3.2.4 对“质量方针”的定义是:“由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向”。

GB/T 19000—2000 标准的 3.2.5 对“质量目标”的定义是:“在质量方面所追求的目的”。

1. 质量方针和质量目标的作用

(1) 指出了企业在质量方面的方向和追求的目标,使企业的各项质量活动都能围绕着

这个方针和目标来进行,让全体员工都来关注它的实施和实现。

(2) 质量方针指出了企业满足顾客要求的意图和策略,而质量目标则是实现这些意图和策略的具体要求。两者都确定了要想达到的预期结果,使企业可利用其资源来实现这些结果。

2. 质量方针和质量目标之间的关系

质量方针为建立和评价质量目标提供了框架。质量目标在此框架上确立、展开和细化。质量方针还要具体体现企业对持续改进的承诺。质量目标应与质量方针保持一致。

3. 质量目标的其他要求

质量目标应根据企业管理结构适当地展开,即在有关部门及适当的层次进行分解,所以要求质量目标应尽可能的量化,以方便对其实现程度的测量。

(六) 最高管理者在质量管理体系中的作用

GB/T 19000—2000 标准的 3.2.7 对“最高管理者”的定义是:“在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人”。即是具有决策、指挥和控制的职责和权力的一个人或一组人。他(或他们)的最重要的任务就是要通过他们具体的领导作用和各种措施来创造一个良好的内部环境,并发挥其在以下几个方面的领导作用:

1. 制定并保持组织的质量方针和质量目标;
2. 通过增强员工的质量意识、积极性和参与程度,在整个组织内促进质量方针和质量目标的实现;
3. 确保整个组织关注顾客要求;
4. 确保实施适宜的过程以满足顾客和其他相关方的要求并实现质量目标;
5. 确保建立、实施和保持一个有效的质量管理体系以实现这些质量目标;
6. 确保获得必要的资源;
7. 定期评审质量管理体系;
8. 决定有关质量方针和质量目标的措施;
9. 决定改进质量管理体系的措施。

(七) 文件

GB/T 19000—2000 标准的 3.7.2 对“文件”的定义是:“信息及其承载媒体”。在标准的 2.7 条款中主要阐述了“文件的价值”和“质量管理体系中使用的文件类型”。

1. 文件的价值,是用于传递信息、沟通意图和统一行动,它有助于:

- (1) 满足顾客要求和质量改进;
- (2) 提供适宜的培训;
- (3) 重复性和可追溯性;
- (4) 提供客观证据;
- (5) 评价质量管理体系的有效性和持续适宜性。

2. 质量管理体系中使用的文件类型主要有:

(1) 质量手册:GB/T 19000—2000 标准的 3.7.4 对“质量手册”的定义是:“规定组织质量管理体系的文件”。

(2) 质量计划:GB/T 19000—2000 标准的 3.7.5 对“质量计划”的定义是:“对特定的项目、产品、过程或合同,规定由谁及何时应使用哪些程序和相关资源的文件”。

(3) 规范:GB/T 19000—2000 标准的 3.7.3 对“规范”的定义是:“阐明要求的文件”。

(4) 指南:即阐明推荐的方法和建议的文件。

(5) 程序、作业指导书和图样:这些都是提供如何一致地完成活动和过程的信息的文件;

(6) 记录:GB/T 19000—2000 标准的 3.7.6 对“记录”的定义是:“阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件”。

3. 文件的内容、数量、详细程度及采用的媒体取决于企业的管理水平、产品类型、过程的复杂性和相互作用、顾客及法律的要求以及企业人员的能力等因素。

(八) 质量管理体系评价

1. 质量管理体系过程的评价

由于质量管理体系是由多个相互关联和相互作用的过程构成的,所以对每个过程的评价是对整个质量管理体系评价的基础。在进行质量管理体系过程评价时应着重考虑以下四个基本问题:

(1) 过程是否已被识别并适当规定?

(2) 职责是否已被分配?

(3) 程序是否得到实施和保持?

(4) 在实现所要求的结果方面,过程是否有效?

2. 质量管理体系审核

GB/T 19000—2000 标准的 3.9.1 中对“审核”的定义是:“为获得审核证据并对其进行客观的评价,以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程”。

GB/T 19000—2000 标准的 3.2.3 中对“质量管理体系”的定义是:“在质量方面指挥和控制组织的管理体系”。

由此可见,质量管理体系审核是对在质量方面指挥和控制组织的管理体系进行的评价。其依据是 GB/T 19001—2000 标准、质量手册、程序文件以及适用的法律法规等。其目的是确定或评价符合质量管理体系要求的程度,评定质量管理体系的有效性和识别改进的机会。

通常质量管理体系审核分为企业内审(即第一方审核)、顾客审核(第二方审核)和认证机构的审核(第三方审核)三种类型。

3. 质量管理体系评审,即管理评审

GB/T 19001—2000 标准 5.6.1 管理评审总则中对管理评审的描述是:“最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性”。需要时管理评审可以考虑修改质量方针和质量目标的需求,以响应相关方面需求和期望的变化。管理评审的输入包括质量管理体系审核报告和其他信息来源。

4. 自我评定

GB/T 19004—2000 标准的附录 A“自我评定指南”中对自我评定进行了详细的说明。

(九) 持续改进

持续改进是八项质量管理原则之一。持续改进的目的在于增加顾客和其他相关方满意的机会。质量管理体系的持续改进包括下述七个方面的活动:

1. 分析和评价现状,以识别改进区域;

2. 确定改进目标;

3. 寻找可能的解决办法,以实现这些目标;
4. 评价这些解决办法并作出选择;
5. 实施选定的解决办法;
6. 测量、验证、分析和评价实施的结果,以确定这些目标已经实现;
7. 正式采纳更改。

必要时,对结果进行评审,以确定进一步改进的机会。

(十) 统计技术的作用

统计技术的重要作用在于发现产品或过程的变异或在变异的情况下帮助企业:

1. 寻找最终的方法以解决或预防这些变异;
2. 提高企业的工作效率;
3. 利用相关数据进行分析作出决策;
4. 持续改进。

统计技术的应用也是八项质量管理原则中“基于事实的决策方法”在质量管理体系原理中运用的具体体现。

(十一) 质量管理体系与其他管理体系的关注点

GB/T 19000—2000 标准中 3.2.3 对“质量管理体系”的定义是:“在质量方面指挥和控制组织的管理体系”。

GB/T 19000—2000 标准中 3.2.2 对“管理体系”的定义是:“建立方针和目标并实现这些目标的体系”。

由此可见企业的质量管理体系是管理体系的一部分,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要、期望和要求。一个企业的管理体系的各个部分,连同质量管理体系可以整合成一个整体,从而形成使用共有要素的单一的管理体系。这样将有利于策划、资源配置、确定互补的目标,并评价企业的整体有效性。

(十二) 质量管理体系与优秀模式之间的关系

质量管理体系与优秀模式之间的关系,主要指质量管理体系与全面质量管理(TQC)之间的关系,二者既有共同之处,也有不同之处。

二者的相同点是指两者所依据的原则相同,即:

1. 使组织能够识别它的强项和弱项;
2. 包含对照通用模式进行评价的规定;
3. 为持续改进提供基础;
4. 包含外部承认的规定。

二者的不同之处在于它们的应用范围不同。

以上十二条质量管理体系原理说明都是针对质量管理体系的,有的是八项质量管理原则在质量管理体系中的应用,有的则是对质量管理体系某些方面的说明,具有承上启下的作用。对十二条质量管理体系原理的理解,是建立、保持和改进企业质量管理体系的重要前提。

三、术语及其关系

术语是理解 GB/T 19000 族标准的基础,随着 GB/T 19000 族标准的变化,术语部分也相应作了较大的修改,使其变的更准确、科学和易于理解。现将术语部分的变化简单介绍

如下:

1. 结构上的变化

GB/T 6583—1994 标准分为四个部分,即:“基本术语”、“与质量有关的术语”、“与质量体系有关的术语”,以及“与工具和技术有关的术语”,共列出了术语 67 个。

而 GB/T 19000—2000 标准的术语部分则从 10 个方面,即“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”,共列出了术语 80 个。可见,术语的分类更加详细,对于使用者按分类查找相关的术语更加方便。

此外,还增加了附录 A,以概念图的形式来说明各术语之间在概念上的相互关系,说明术语的概念之间不是互相独立的,以便于更好地掌握术语的内涵。

2. 内容上的变化

GB/T 19000—2000 标准术语部分在内容上通过术语的新增、删减和变更,与 GB/T 6583—1994 相比有较大的变化。首先是从术语概念间的逻辑关系的需要出发,制定出相应的新术语共计 41 个。例如,有关管理的术语中,从最通用的“体系”,延伸到管理领域的“管理体系”,再到范围更窄的“质量管理体系”,从而新增加术语“体系”和“管理体系”。又如,有关审核的术语中由“审核”引伸出与其有关的“审核方案”、“审核准则”、“审核证据”、“审核发现”、“审核结论”等一系列新增的术语。此外,还增加了一组有关测量过程质量保证方面的术语。其次是删减术语 28 个。其删减原因有的是因 GB/T 19000 族标准结构的变化,使有些术语已不再需用,如“质量保证模式”等;有的是为了简化术语,使其更易理解,如删去“实体”;有的是因标准中不再需要予删减,如“停止点”等。最后是在 GB/T 6583—1994 标准术语中保留下来的 39 个术语或在术语的定义上或在术语的内涵上均作出了较大的更改,使其更科学、更易理解和便于操作。

3. 增加了概念图的表示形式

GB/T 19000—2000 标准附录 A 中从关系图引伸到概念图,以术语概念图描述术语间的相互关系,通过对这些概念图的认识,来加深对术语的理解。在概念关系及其图示方面有三种形式,即:属种关系、从属关系和关联关系。而在概念图方面有十种,即:有关质量的概念、有关管理的概念、关于组织的概念、有关产品和过程的概念、有关特性的概念、有关合格(符合)的概念、有关文件的概念、有关检查的概念、有关审核的概念和有关测量过程质量保证的概念。概念图是 GB/T 19000—2000 标准术语分组的基础。

第二节 GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》简介

GB/T 19001—2000 标准在结构、内容、构思等方面与 GB/T 19001—1994 标准相比发生了较大的变化。2000 版标准采用了以过程为基础的质量管理体系结构模式,它与 GB/T 19001—1994 标准以 20 个要素为基础的结构模式完全不同。以过程为基础的结构模式比以要素为基础的结构模式更切合实际,已被更多地运用在当今的管理活动中。过程模式

的使用实现了 GB/T 19001—2000 标准内容与 PDCA 循环相统一的目的,并把 GB/T 19001—1994 标准中的 20 个要素全部容纳进新版标准之中。从变化的角度来看, GB/T 19001—2000 标准主要有以下特点。

一、适用性更广泛

GB/T 19001—2000 标准作为通用的质量管理体系标准可适用于各类企业,不受企业类型、规模、经济技术活动领域或专业范围、提供产品种类的影响和限制。2000 版标准具有广泛的适用性的这一特征具体表现在以下几个方面。

1. 2000 版标准中使用的四大过程是任何健全的质量管理体系持续、有效、改进所必不可少的。首先是第五章管理职责,它包括了管理承诺、以顾客为关注焦点、质量方针、质量目标、质量管理体系的策划、职责、权限和沟通、管理评审等内容;其次是第六章的资源管理,它包括了人力资源、基础设施、工作环境等内容;第三是产品实现过程,也是企业的基本过程,它包括了产品实现的策划、与顾客有关的过程、设计和开发、采购、生产和服务提供等内容;第四是测量分析和改进,它包括顾客满意、内部审核、过程的监视和测量、产品的监视和测量、不合格品控制、数据分析、持续改进、纠正措施和预防措施等内容。在 2000 版标准中充分体现了现代管理理论中的“过程模式”。

2. 2000 版标准中的“产品”一词有四个类别的划分。即:服务、软件、硬件、流程性材料等。而定义中将“服务”放在第一类,充分说明标准的适用性。

3. 企业采用该标准建立质量管理体系,其主要目的是展现企业有能力持续提供满足顾客要求和相关法律法规要求的产品,能确保其通过有效运行质量管理体系增强顾客的信心。

4. 2000 版标准中的内容和要求使用了更易于理解的词语,如“供方”等。减少了对标准条款理解和使用的难度。

由此可见,2000 版标准具有广泛的适用性。但是我们还应该认识到,GB/T 19001—2000 标准遵循过程方法的原则对质量管理体系和要求予以规定。标准规定的并不是各企业的质量管理体系过程本身,而是对各种质量管理体系过程的策划、运行、控制和改进提出了要求。如标准第 7 章“产品实现”,对产品实现的策划和产品实现各过程需要控制的环节提出了要求,但显然并不是也不可能规定各企业、各产品的具体实现过程。

二、明显改善与 GB/T 24001 标准的兼容性

GB/T 19001—2000 标准更好地解决了与 GB/T 24001—1996 标准的相互兼容的问题,具体体现在 GB/T 19001—2000 标准结构、质量管理体系模式、标准内容、标准使用的语言和术语等以下方面:

1. 都是自愿性的管理型标准;

2. 管理系统原理、结构和运行模式接近,都是按照 PDCA 循环的思想,实现管理体系的持续改进;

3. 在 GB/T 24001 标准中,有 7 个要素的管理要求与 GB/T 19001 标准相同或相似,只是具体的管理内容不同,即 4.4.1 组织机构与职责,4.4.2 培训、意识和能力,4.4.5 文件控制,4.5.2 不合格、纠正与预防措施,4.5.3 记录,4.5.4 环境管理体系审核,4.6 管理评审;

4. GB/T 24001 和 GB/T 19001 标准都是市场驱动实施,都不是用来制造非关税贸易