

主编 王世楨

副主编 陈伟

ISO9000 与商业银行管理

中国金融出版社

ISO9000 与商业银行管理

主编 王世楨 副主编 陈 伟

中國金融出版社

责任编辑:李兴发 刘小平

责任校对:刘 明

责任印制:丁淮宾

图书在版编目(CIP)数据

ISO9000 与商业银行管理/王世楨主编. - 北京:中国金融出版社,1999

ISBN 7 - 5049 - 2216 - 1

I . I...

II . 招...

III . ①质量管理体系 - 国际标准, ISO9000 系列 - 研究②商业银行 - 企业管理 - 研究 - 中国

IV . F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 44282 号

出版

中国金融出版社

发行

社址 北京广安门外小红庙南里 3 号

邮码 100055

经销 新华书店

印刷 长阳印刷厂印刷

开本 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印张 10.625

字数 276 千

版次 1999 年 11 月第 1 版

印次 1999 年 11 月第 1 次印刷

定价 22.00 元

如出现印装错误请与印刷装订厂调换

序

综观 20 世纪世界金融业发展历程,在竞争和风险并存的复杂环境中,银行业务范围不断扩展,从简单的存贷结算业务发展到现在零售业务、批发业务、投资银行业务、个人理财业务及公司银行业务;金融产品和服务也不断创新,以满足市场需要和顾客要求,扩大市场份额。与此同时,为了防范和控制银行业务发展和业务创新带来的风险,各国政府和国际金融组织不断推出有关加强银行监管的办法或业务操作程序,如《巴塞尔协议》、《有效银行监管的核心原则》、《国际信用证统一惯例》(UCP500)和《托收统一规则》(UCP522)等,这些规定现已广为各国银行所采用,但它们仅是银行某类或某种业务风险管理的技术规范,不能用于规范银行所有质量活动有机形成的质量体系。回顾本世纪商业银行在质量管理领域所进行的努力和探索,展望 21 世纪商业银行质量管理发展趋势,建立一个由银行所有业务质量活动和管理活动有机形成的质量管理体系及以一个普遍接受的标准或规定规范这一体系势在必行。银行质量管理体系与其他组织质量管理体系没有本质的区别,加之国际上企业组织建立质量体系普遍采用的 ISO9000 国际标准从诞生到发展越来越趋于通用化,那么由国际标准化组织发布、风行全球范围质量管理领域的 ISO9000 标准是否可以被银行采用作为建立质量管理体系的标准呢?

现在,ISO9000 越来越贴近我们的工作和生活,各类社会组织和产品在传媒宣传中不时出现这个名称。分析获得 ISO9000 证书各类组织的相关资料,取得 ISO9000 证书的企业最初大部分是制造业,然后广泛地扩展到流程性材料业、软件业和服务业等其他行

业,甚至有的政府部门、学校、慈善机构等非盈利性组织也采用 ISO9000 标准实施管理。ISO9000 标准从企业和受益者的关系出发,为企业提供一个建立和实施质量体系用以向顾客证明具备满足其各种需要的能力的保证模式或管理指南,这一点对所有企业形式的组织都是适用的。因此,ISO9000 标准不只适用于制造业、软件业和一般服务业,而且同样适用于商业银行这种特殊的服务业。事实上市场环境中的商业银行在提供银行服务时同样面临着怎样满足五种基本受益者(包括顾客、员工、所有者、供应商和社会)期望和需要的问题,同样需要建立和实施符合实际的质量管理体系,以对银行服务提供过程进行控制,满足顾客的需要和控制不合格服务尤其是经营和操作风险的发生。从理论上讲,商业银行遵循的“防范风险、稳健经营”原则与 ISO9000 标准“过程控制、预防为主、不断改进”的管理思想有诸多相似之处。世界上许多较早推行 ISO9000 国际标准的商业银行实践证明,商业银行提高服务水平和构筑防范金融风险框架的目标完全可以通过采用 ISO9000 标准建立并实施质量管理体系达到。继英国 GIRO BANK 在世界金融业第一次通过 ISO9000 质量体系认证之后,国际上推行 ISO9000 标准并通过第三方认证的商业银行不断增加,如美洲银行、巴克莱银行、渣打银行、友联银行、新加坡发展银行等。这说明 ISO9000 国际标准在银行质量管理领域内的影响也不断扩大,商业银行完全可以采用或参照 ISO9000 国际标准建立质量管理体系。

在国内,招商银行率先将 ISO9000 国际标准导入银行质量管理领域,于 1997 年 3 月底通过了国际国内质量论证机构 ISO9001 质量体系双重认证并获得证书,在国内外同行业产生了很大影响。现在国内多家金融机构正在准备按照 ISO9000 国际标准建立、实施和推广质量管理体系,几家已通过贯标认证的金融企业都计划将 ISO9000 国际标准导入更多的金融服务领域和管理领域。为适应这一客观需要,使其他商业银行在贯彻 ISO9000 国际标准时有

经验可供参考,招商银行 ISO9000 推行人员在总结近三年来宣贯 ISO9000 国际标准的基础上编写并推出了《ISO9000 与商业银行管理》一书。参加本书编写工作的作者都是招商银行储蓄服务 ISO9001 质量体系的骨干,具有丰富的 ISO9000 推行经验和贯标经验。在编写过程中,他们参考了大量有关出版物,并注意吸收我国质量管理理论和实践的最新成果,结合商业银行的行业特性并将招商银行推行 ISO9000 国际标准的经验体会提炼融汇于本书,这对其他有意采用 ISO9000 国际标准或对之感兴趣的商业银行建立和实施符合实际的质量管理体系会有一定的参考意义。期望本书的出版,能弥补商业银行宣贯 ISO9000 国际标准的空白,能为将 ISO9000 国际标准引入更多的商业银行质量管理领域略尽绵薄。

招商银行常务副董事长、原行长:王世桢

前 言

建立国际一流现代化商业银行、迎接国际金融新挑战是 21 世纪各国商业银行奋斗的目标。为此,商业银行有识之士不断探索寻找通向上述目标的方法和途径。英国 Giro Bank 获得了世界金融业第一张 ISO9000 质量体系认证证书,在世界金融业中产生了广泛的影响,其后推行 ISO9000 国际标准的金融企业不断增多,如美国的美洲银行,英国的巴克莱银行、米特兰银行,香港的标准渣打银行、友联银行,新加坡发展银行,新西兰保险有限公司等著名金融企业先后通过了 ISO9000 质量体系认证,并通过实施 ISO9000 质量体系树立了企业形象和扩大了业务量。这些将 ISO9000 国际标准引入金融企业质量管理的成功事例也给予刚走向世界的中国金融业以极大的启迪。1997 年 3 月,招商银行在国内率先通过 ISO9001 质量体系认证,从而拉开了我国金融业推行 ISO9000 国际标准的序幕。随后华安股份有限保险公司、美国友邦保险公司上海分公司和瑞士丰泰保险公司上海分公司相继通过了 ISO9000 质量体系认证并获得证书。

国际标准组织(ISO)发布 ISO9000 国际标准十多年来,在全球范围内形成了“ISO9000 现象”,推行 ISO9000 国际标准的热潮在全球各行各业迅速漫延,已引起越来越多的商业银行的密切关注,我国一些商业银行和保险公司已经或正在准备将 ISO9000 国际标准导入银行质量管理领域。《ISO9000 与商业银行管理》一书正是为适应这种实际需要而推出的,其目的是在金融行业宣贯 ISO9000 国际标准,为正在或开始准备贯彻 ISO9000 国际标准的商业银行和计划扩展 ISO9000 质量体系的金融企业提供一些经验和参考资

料,帮助他们建立、实施和维护质量体系,提高质量管理水平和金融服务竞争力。在本书编写之前,社会上宣贯 ISO9000 国际标准的出版物很多,但有关服务行业的不多,将 ISO9000 国际标准导入金融业的出版物几乎是一片空白,本书的出版无疑填补了这一空白。本书在编写过程中参考了有关 ISO9000 国际标准的出版物,同时注意体现以下特点:

1. 继承性和发展性。本书谋求与 GB/T 19000—ISO9000:1994 族国际标准的高度一致,紧密联接,同时吸收质量管理理论和实践的最新成果。

2. 符合性。充分考虑到商业银行不同于其他行业的经营管理特点,强调采用 ISO9000 国际标准建立质量体系应立足并符合我国商业银行目前的质量管理客观实际,并应具有较强的可操作性。

3. 有效性。以防范“两张皮”现象为出发点,强调商业银行建立和实施质量体系应在实践中具有实效性,要求实际的质量管理模式与文件化的质量体系必须合二为一。

本书不仅可为准备推行或正在推行 ISO9000 国际标准的商业银行在建立和实施质量体系时提供参考和作培训教材之用,而且可为其他商业银行高中层管理者重构银行质量管理体系提供思路。参加本书编写的同志有刘舜华、蔡清而、万向华、王燕、高俊浩、宋亮华,他们参加了招商银行储蓄服务 ISO9001 质量体系的建立、实施、维护和扩展工作,是招商银行推行 ISO9000 国际标准的业务骨干,具有丰富的 ISO9000 推行工作经验和贯标经验。在编写本书的过程中他们付出了辛勤的劳动,为本书的推出做了大量工作。由于商业银行质量管理理论是一个较新的领域,本书的编写在这个领域内仅是一个新探索,避免不了出现一些疏漏和错误,敬请广大读者和实际工作者提出批评和指正。相信本书的出版能对我国正在或准备按照或参照 ISO9000 国际标准重建银行质量管

理体系的商业银行有所帮助,愿与所有推行 ISO9000 国际标准的组织一道为提高我国银行的质量管理水平作出一份应有的贡献。

招商银行副行长兼管理者代表:陈伟

目 录

第一章 ISO9000 国际标准的产生和发展	(1)
第一节 ISO9000 标准产生的历史背景	(1)
第二节 ISO9000 标准的制定和发展	(8)
第三节 ISO9000 标准在世界范围的应用	(15)
第四节 世界金融业采用 ISO9000 标准概况	(32)
第二章 ISO9000 国际标准概述	(43)
第一节 ISO9000 族标准的构成和用途	(43)
第二节 质量管理和质量保证标准的选择和使用	(49)
第三节 ISO9000 族标准的核心思想	(65)
第三章 ISO9000 国际标准在商业银行的运用	(68)
第一节 管理职责	(68)
第二节 质量体系	(73)
第三节 合同评审	(77)
第四节 设计控制	(79)
第五节 文件和资料控制	(85)
第六节 采购	(87)
第七节 顾客提供产品的控制	(90)
第八节 产品标识和可追溯性	(91)
第九节 过程控制	(93)
第十节 检验和试验	(96)

第十一节	检验、测量和试验设备的控制	(99)
第十二节	检验和试验状态	(101)
第十三节	不合格品的控制	(102)
第十四节	纠正和预防措施	(104)
第十五节	搬运、贮存、包装、防护和交付	(107)
第十六节	质量记录的控制	(109)
第十七节	内部质量审核	(110)
第十八节	培训	(114)
第十九节	服务	(116)
第二十节	统计技术	(117)

第四章 商业银行贯彻 ISO9000 国际标准的方法和步骤

.....	(119)
第一节 贯标目的和指导思想	(119)
第二节 贯标的论证和决策	(127)
第三节 咨询机构的选择	(130)
第四节 建立质量体系的准备	(132)
第五节 质量体系的建立	(149)
第六节 质量体系运行、审核和管理评审	(168)
第七节 认证机构的选择和申请认证	(179)

第五章 招商银行贯彻 ISO9000 国际标准实例

第一节	建立和实施 ISO9001 储蓄服务质量体系的 过程	(197)
第二节	贯彻 ISO9000 国际标准的效果	(201)
第三节	储蓄服务质量体系文件章节摘录	(209)

附录	(235)
----------	-------

GB/T 6583—1994 idt ISO8402:1994 质量管理和质量 保证 术语	(235)
GB/T19001—1994 idt ISO9001:1994 质量体系 设计、开 发、生产、安装和服务的质量保证模式	(253)
GB/T 19004.1—1994 idt ISO9004—1:1994 质量管理和质 量体系要素 第1部分:指南	(269)
2000 年版 ISO9001 质量管理体系标准新结构、流程和重要观点	(306)
ISO9001:2000 版标准质量管理体系流程	(310)
ISO9001:1994 版与 ISO/CD1 9001:2000 版条款的比较	(315)
CNACR 认可的部分质量体系认证机构名录	(320)

第一章 ISO9000 国际标准的产生和发展

国际标准化组织(ISO)自 1987 年发布 ISO9000 国际标准以来,迅速风行世界,现已被 80 多个国家采用,许多企业甚至政府部门按照标准要求建立质量体系并寻求外部认证,作为提供产品质量和服务质量的保证,并以此促销自身的产品和服务。现在 ISO9000 国际标准与世界经济和组织管理密切相关,对其在全球范围产生的广泛而深刻的影响被称之为“ISO9000 现象”。那么,ISO9000 国际标准魅力何在?我们首先从 ISO9000 国际标准的产生和发展中寻找答案。

第一节 ISO9000 标准产生的历史背景

任何标准的产生都有其客观原因和条件,ISO9000 国际标准也不例外,它是适应企业管理,国际经济和科技等客观因素发展变化的需要而产生,也随客观因素的发展而发展。

一、ISO9000 标准产生的客观必然性

1. 企业在竞争中谋求生存和发展的需要是 ISO9000 标准产生的直接动因。现代经济和科技的发展,使国际国内市场竞争愈来愈激烈,产品质量成为顾客期望的中心和市场竞争的主要焦点。顾客在采购商品时,为了得到质量稳定的商品,不仅要对企业产品本身的质量提出要求,而且还十分重视供应商对影响产品质量的诸方面(如管理、技术和人员等因素)进行控制的能力,以确保产品

整个生产过程得到符合要求的控制和提供质量稳定的产品。企业出于获得质量信誉、提高产品的竞争力以占领市场份额、谋求经济效益的考虑,不得不加强内部质量管理,建立有效的质量管理和保证体系,对影响质量的各方面实行有效控制,以满足顾客对商品质量的诸多要求。简而言之,企业为了在激烈的市场竞争中求得生存和发展,纷纷采取以质取胜的市场竞争策略。同时为了取得顾客对其产品的信心和信任,长期连续地采购自己公司生产的产品或为其提供的服务,企业不得不重视建立质量保证体系并寻求外部认证。20 世纪以来,这类质量保证活动最初在美国的军品生产商中进行,后来发展到民用产品的生产商,到 70 年代已形成了一种世界性的活动。为了统一本国的质量管理和保证活动要求并便于实施,许多国家制订和发布了质量管理标准,如美国于 1979 年发布了 ANSI Z - 1.15《质量体系通用指南》,法国于 1980 年发布了 NFX50 - 110《企业质量管理体系指南》等,这些标准是企业质量管理和质量保证标准活动经验的结晶,为制订 ISO9000 国际标准奠定了基础。但各国的标准对质量管理和质量保证要求存在差别,仅被本国采用,不能无条件地要求其他国家企业执行其标准。

2. 国际贸易和国际经济合作与交流的发展推动了 ISO9000 标准的产生。国际关税及贸易组织成立后,自由贸易前进了一步,贸易壁垒从关税壁垒转向非关税壁垒,世界贸易竞争形式也趋向多种多样,并从以价格竞争为主转向以非价格竞争为主。70 年代起非价格竞争成为国际贸易的主要竞争手段,产品的质量、包装、品种、款式型号及交货期等往往是交易的首要条件。此时国际贸易活动兴起了以产品质量评价为核心的商品交易原则,产品要进入国际市场,质量保证是一个条件,其他保证条件让位于质量保证,质量竞争在世界范围内成为非价格竞争的主要手段。不仅在贸易活动中有质量保证要求,在国际经济合作与交流中有关方也向对方提出质量保证要求。在合作生产时,生产委托方(需方)也往往

按照一定的质量保证要求评审合作生产方(供方)的质量保证能力,或要求供方进行外部质量保证体系评审活动,在达到质量保证要求或通过外部评审的情况下,委托方才有足够的信心与生产方建立信任和合作关系。采购方(需方)在国际市场采购商品时,在取得供方对提供产品所进行的检验和试验符合要求及供方组织内的质量体系有效运行的可靠证据后,才有充分的信心采购供方的商品。随着世界经济一体化的发展,各国在加强经济交流与合作的同时,贸易竞争也日益加剧,审核供方质量保证能力或内部质量体系已成为国际贸易和国际经济合作的一个惯例,也就是说对质量管理和质量保证方面的要求已经国际化,在这种形势下各国企业不得不按指定的要求建立和实施质量体系,开始根据要求进行内外部质量管理和质量保证能力评审。为了适应这种国际化趋势,有效地开展国际贸易和经济合作,一些地区性国际组织(如欧共体)开始研究质量管理国际化问题并试图统一有关要求,以使区域内的国家和企业在开展质量管理和质量保证活动中有一个共同的标准或要求。到 70 年代末,许多国家和区域性国际组织陆续发布了一些质量管理和质量保证标准或规范性文件,作为本国或区域性组织内开展质量评价的依据和准则。这些标准对促进各国和区域性组织的质量评价活动起到了一定的作用,但由于各国和区域性组织制定的标准千差万别且适用范围有限,客观上要求制定一个统一的、通用性强的标准。此时,国际标准化组织责无旁贷地担负起制订这一标准的任务。

二、ISO9000 标准产生的可行性

1. 现代科技进步和社会生产力的提高为 ISO9000 标准的产生准备了技术基础。伴随着科技发展,新技术、新材料、新工艺的不断涌现,新产品层出不穷,结构愈来愈复杂,技术含量越来越多。顾客仅凭自己的知识或经验来判断产品质量的优劣是非常困难

的,客观上要求由外部具有资格的机构统一对厂商提供的产品进行客观评价,顾客再把评价结果作为其实施采购的参考。同时,现代产品是多工序、多环节的产物,产品概念范围不断扩展,其外延扩大到新产品可行性论证、设计和开发、售后服务、报废及再生处理,相应地,产品质量内涵也扩大到产品在整个寿命周期内满足需要的能力。如果生产产品的某些环节或工序失控,或产品寿命周期某个阶段失控,就给产品质量埋下隐患,将给顾客造成损失,从而也会给供方增加处理不合格产品带来许多额外负担。因此,顾客希望产品的生产过程乃至寿命周期内所有影响产品质量的活动都能得到控制,生产者也希望通过控制产品的生产过程来控制产品的质量。另一方面,顾客已经不满足供应商一般的企业担保,因为供应商承担的产品责任仅限于解决事后产品本身的赔偿问题,不能解决顾客因采购和使用不合格产品而造成的所有损失。此时顾客关心的是得到长期质量稳定的产品,如果企业能够提供证据表明其产品质量合格或产品生产过程符合规定的要求和得到有效控制,顾客才有足够的信心不会采购到质量不稳定的产品或服务。另外,从技术的角度看,传统阶段产品的质量要求由技术规范来体现,但对现代产品来说,由于产品结构和制造工艺复杂,仅对产品按技术标准进行验证显然不能全面保证产品的质量,因为技术标准要由生产者来执行,一旦技术标准和供应商的组织管理体系不完善或出现问题,技术标准本身就不能保证产品质量始终能达到规定的要求。顾客对质量的新要求是必须在产品形成过程中加强管理和实施监督,供应商必须按一定的标准建立一个质量管理和保证体系,并通过特定形式的质量体系审核向顾客展示产品或服务提供过程符合有关要求的客观证据,以给顾客提供保证或信任。此外,从企业的角度看,通过开展此类质量管理和保证活动,可以减少不合格产品的出产及由此产生的产品责任赔款问题和处理不合格产品的费用,“先花少量的钱,以后可避免赔偿大量的钱”,投

人与产出比相当可观,同时企业可以通过开展此类活动提高自己的信誉和提升竞争力,并通过向第三方机构寻求质量体系认证以对所有的顾客提供保证,在更大的范围内推广其产品或服务。

2. 世界各国质量保证活动成功的经验为 ISO9000 标准产生奠定了实践基础。综观世界范围的质量管理活动,到目前为止大概经历了五个阶段:操作者控制质量、工长质量、检验质量、统计质量管理和全面质量管理等五个阶段。自统计质量管理阶段以来,科技和生产力的发展使产品复杂性不断增加,顾客对质量需求也越来越高,质量控制、质量保证、质量体系和可靠性工程等方法和技术也相应得到应用和发展,质量管理形成了一门学科。与此同时,在许多国家逐渐产生了一些质量管理标准或规范性要求文件。质量管理标准起源于美国军工行业,当今世界民用质量保证标准是在美国军工采购标准的影响下发展起来的。1959 年美国国防部在近 20 年制订军用采购有关标准实践的基础上发布了 MIL - Q - 9858《质量大纲》,文件要求军品承制“应在实现合同要求的所有领域和过程中充分保证质量”,并编制实施细则——质量手册。这实际是从需方的角度对供方提出了不同水平的质量保证标准。美国军工生产中开展质量保证活动的成功经验很快传播到民品生产领域,并为民用工业生产所借鉴。1968 年美国机械工程师学会制订了 ASME - III《锅炉和压力容器规范》标准,1971 年美国标准化协会制订了 ANSIN45 - 2《核电站质量保证大纲》。这些质量保证标准对保证大型、复杂、精密、高技术、高可靠性和高安全性要求的产品质量起到了极大的促进作用。为了指导供方加强质量管理,顺利达到质量保证标准的要求,1979 年美国标准化协会和质量管理协会制订了 ANSI/ASQCZ1.5《质量体系通用指南》标准,把质量保证标准发展到质量管理标准。将质量管理和质量保证活动统一到质量体系的范畴内,开创了包括质量管理和质量保证标准的质量体系标准系列化的先例。一些经济发达的工业化国家也相继制订