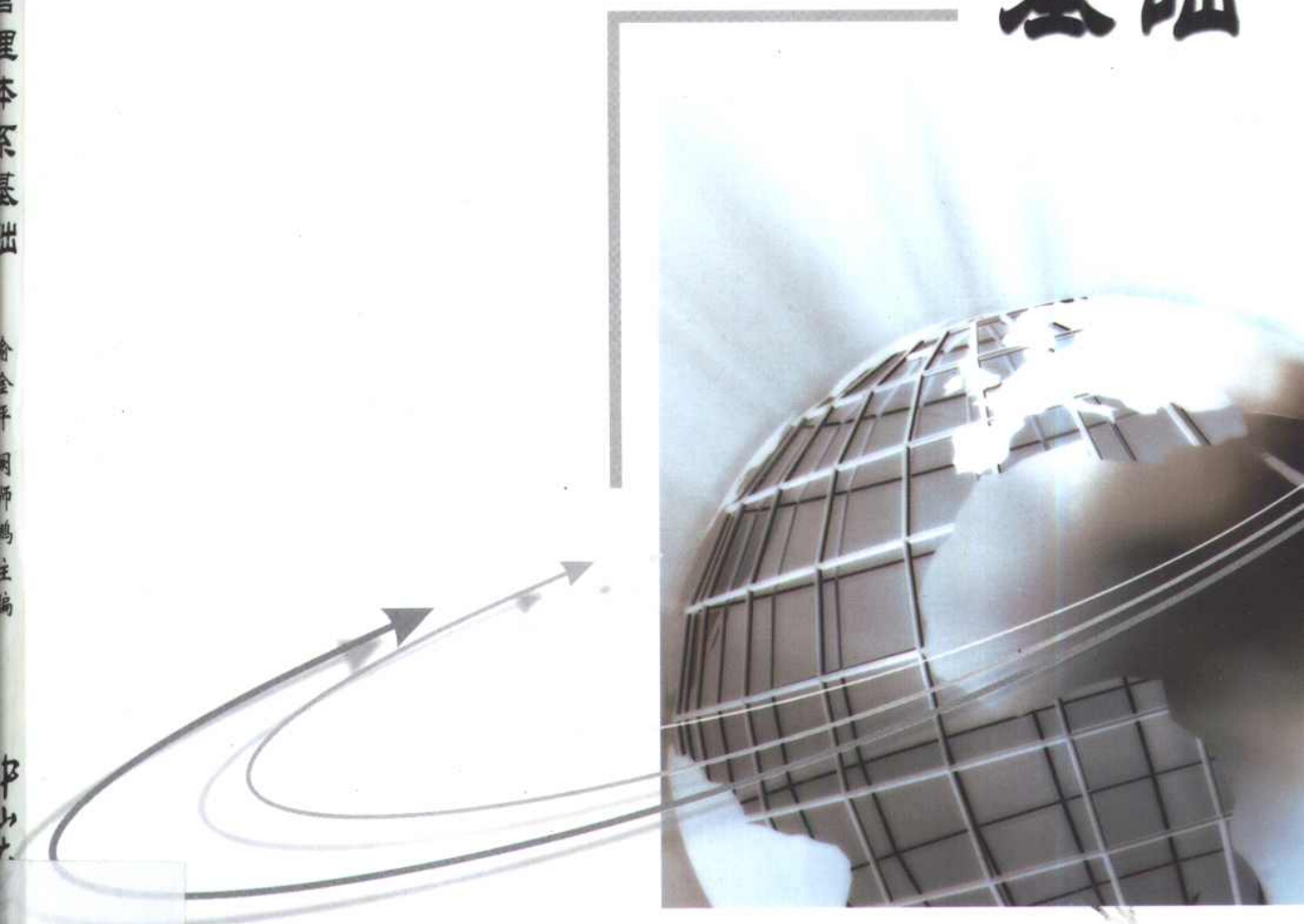


ISO 9000 质量管理体系 基础 喻金平 阙师鹏 主编 273.2-43 83 中山大学出版社

喻金平 阙师鹏 主编

ISO 9000 质量管理体系 基础



273.2-43
83

中山大学出版社

ISO 9000 质量管理体系基础

喻金平 阙师鹏 主编

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000 质量管理体系基础/喻金平, 阙师鹏主编. —广州: 中山大学出版社, 2002. 8
ISBN 7-306-01961-9

I. 1… II. ①喻… ②阙… III. 质量管理体系—国际标准, ISO 9000—教材
IV. F273.2—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 052538 号

责任编辑: 章伟 装帧设计: 孔丽红 责任校对: 于涵 技术编辑: 黄少伟

中山大学出版社出版发行

(地址: 广州市新港西路 135 号 邮编: 510275)

电话: 020-84111998, 84037215)

广东新华发行集团发行

广州市番禺区市桥印刷厂印刷

(地址: 广州市番禺区市桥环城西路 201 号 邮编: 511400)

787 毫米×960 毫米 16 开本 13.75 印张 265 千字

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册 定价: 20.90 元

如发现因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

前 言

伴随经济全球化进程的加快和我国正式加入世界贸易组织 (WTO), 中国经济已成为国际经济中的重要一环。ISO 9000 族标准 (特别是 2000 版 ISO 9000 族标准), 是在总结世界各国尤其是西方发达工业国家先进质量管理经验的基础上, 经反复修改和不断完善推出的。作为全球通行的质量管理和质量保证体系, 在我国已为越来越多的企业、服务业、科研院所、教育及医疗卫生单位和政府部门所接受和认可。一方面, ISO 9000 族标准认证已成为一个组织提升形象以及产品进入国际市场的通行证; 另一方面, 组织通过实施 ISO 9000 族标准, 既提高了组织内部产品质量的管理水平, 也提高了顾客对该组织产品的信任度, 进而为组织带来了直接和间接的经济效益和社会效益, 促进了组织的持续发展。采用 ISO 9000 族标准、获得国际质量管理体系认证, 已成为各类组织强化内部质量管理、提高组织管理水平和“入世”后参与国际市场竞争的重要手段。

本书依据国际标准化组织最新发布的 2000 版 ISO 9000 族标准, 重点介绍了 ISO 9000 质量管理体系的基本概念、质量管理体系要求、质量管理体系业绩改进、质量管理体系审核、质量管理体系认证方法和过程等内容, 并借助编者多年从事 ISO 9000 质量管理体系认证咨询、教学培训的工作经验, 通过一些典型组织的质量管理体系建立过程和优秀质量管理体系文件范例介绍, 深入浅出地讲解了质量管理体系建立、审核和认证的全过程。

全书共分六章, 涵盖了 2000 版 ISO 9000 族标准的 ISO 9000 质量管理体系——基本原理和术语、ISO 9001 质量管理体系——要求、ISO 9004 质量管理体系——业绩改进指南和 ISO 19011 质量和环境审核指南等四个标准的内容, 既注重介绍 ISO 9000 质量管理体系的基本知识, 又特别强调参与 ISO 9000 质量管理体系建立和实施工作的实战能力, 力求使广大读者, 尤其是在校理工科类大学生树立全面的现代质量管理理念, 了解并掌握 ISO 9000 质量管理体系认证全过程, 以适应各类组织 ISO 9000 质量管理体系建立和实施管理工作的需要。本书既可作为理工科类本科生、专科生的教材, 又可作为企事业单位管理人员及认证、咨询、培训机构的有关从业人员

的参考资料。

本书由南方冶金学院喻金平副教授、阙师鹏副教授主编，江西赣州市经济贸易委员会黄海明、赣州市企业技术创新促进中心江赣平、南方冶金学院罗家国共同参编完成。喻金平负责编写第一、五章，阙师鹏负责编写第二、三章，黄海明负责编写第四章，江赣平、罗家国负责编写第六章。

全书由南方冶金学院刘政教授主审，参加主审工作的还有南方冶金学院付群峰教授、陈富生副教授、谢忠前副教授。

对所有为本书进行审阅并提出宝贵意见以及在编写出版工作过程中给予热情帮助和支持的同志，我们在此一并表示衷心的感谢。限于编者的水平与经验，加之时间比较仓促，书中的错误和不妥之处在所难免。殷切希望使用本教材的师生及其他读者批评指正。

编 者

2002 年 5 月

目 录

第一章 ISO 9000 质量管理体系概述	(1)
第一节 质量管理体系发展现状	(1)
第二节 质量管理体系的构成和特点	(2)
第三节 质量管理体系的基本思想	(4)
第四节 质量管理体系的作用和意义	(6)
第二章 基本原理和术语	(8)
第一节 概述	(8)
第二节 常用术语	(13)
第三节 质量管理原则	(20)
第四节 质量管理体系基本原理	(26)
第三章 质量管理体系要求	(35)
第一节 概述	(35)
第二节 质量管理体系	(37)
第三节 管理职责	(40)
第四节 资源管理	(44)
第五节 产品实现	(46)
第六节 测量、分析和改进	(54)
第七节 质量管理体系业绩改进	(59)
第四章 质量管理体系审核	(62)
第一节 概述	(62)
第二节 基本术语	(69)
第三节 审核的基本原则	(70)
第四节 审核项目的管理	(71)
第五节 审核活动	(74)
第六节 审核员资格	(78)

第五章 质量管理体系文件编制与示例	(83)
第一节 质量手册的编制	(85)
第二节 程序文件的编制	(88)
第三节 质量计划的编制	(89)
第四节 作业指导书的编制	(90)
第五节 质量记录的编制	(92)
第六节 质量管理体系文件示例	(93)
第六章 质量管理体系认证过程	(120)
第一节 质量管理体系认证概述	(120)
第二节 认证的申请与受理	(121)
第三节 认证前的准备	(124)
第四节 现场审核和跟踪	(125)
第五节 监督审核和管理	(127)
附录 A ISO 9000: 2000 质量管理体系——基础和术语	(129)
附录 B ISO 9001: 2000 质量管理体系——要求	(147)
附录 C ISO 9004: 2000 质量管理体系——业绩改进指南	(162)
参考文献	(211)

第一章 ISO 9000 质量管理体系概述

第一节 质量管理体系发展现状

国际标准化组织（ISO——International Organization for Standardization）创立于1947年2月，总部设在瑞士日内瓦，是由各国标准机构组成的世界性联合会。1979年国际标准化组织（ISO）成立了“质量保证”技术委员会（TC176），从事质量管理和质量保证标准的制定工作。

ISO 9000 起源于美军质量保证标准 MIL - Q - 9858（1959 年）。1968 年北大西洋公约组织采纳其部分精华汇编成北大西洋公约组织国防工业质量保证 AQAP 标准，1973 年英国国防部采纳了该标准，并于 1979 年由英国标准协会审定为国家标准 BS5750。1987 年 ISO/TC176/SC1 质量管理和质量保证技术委员会采纳 BS5750 作为国际质量保证标准。

1986 年发布了 ISO 8402《质量——术语》、1987 年 ISO/TC176 发布了 ISO 9000《质量管理和质量保证标准——选择和使用指南》、ISO 9001《质量体系——设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002《质量体系——生产和安装的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理和质量体系要素——指南》等 6 项国际标准，统称“ISO 9000 族标准”，或称 1987 版 ISO 9000 族国际标准。

1994 年，ISO/TC176 经过对 1987 版 ISO 9000 族国际标准进行修订以后发布了 ISO 8402、ISO 9000、ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003、ISO 9004 等标准，形成了 1994 版 ISO 9000 族国际标准。

2000 年底，ISO/TC176 发布了 2000 版 ISO 9000 族国际标准，即 ISO 9000《质量管理体系——基本原理和术语》、ISO 9001《质量管理体系——要求》、ISO 9004《质量管理体系——指南》、ISO 19011《质量和环境管理体系——审核》。

ISO 9000 族国际标准是指由 ISO/TC176 技术委员会制定的所有国际标准。本书

后续章节如未特别指明，所介绍的 ISO 9000 族国际标准内容均以 2000 版为准。

目前，全球已有 100 多个国家与地区采用了 ISO 9000 族标准，世界上多数国家为了推行 ISO 9000 族标准，提高质量体系认证的权威性，都先后组建了相应的质量认证机构并建立了质量体系认证的国家认可与授权制度。中国于 1994 年由国家质量技术监督局牵头成立了中国质量体系认证机构国家认可委员会（CNACR），建立了中国质量体系认证的国家认可与授权制度。为了进一步推动质量管理体系认证在国际间的互相承认，世界各国的认可机构已成立了质量管理体系认证的国际互认组织，以寻求并推动认证结果在各国之间的承认，并签署了质量管理体系认证的国际多边承认协议，中国同英、法、美、日、德、澳大利亚等国同为国际互认组织的发起国，于 1998 年签署了互认协议。这表明由这些国家的认可机构认可与授权的认证机构不但使用相同的认证标准，而且遵循了相同的工作制度与工作标准，目前更多国家的认可机构正在申请加入这一互认协议。

质量管理体系认证自引入中国以来，已经获得了突飞猛进的发展，截止至 2000 年 12 月，中国已有 25 588 家企业通过认证领取了证书。质量管理体系认证经过几年的发展，已由政府推动行为变为企业自发的行为。开展质量管理体系认证对于促进企业强化内部技术基础，完善内部管理，提高产品、服务质量，增强市场竞争能力，进而对规范市场行为，促进经济贸易发展和保护消费者权益都发挥了积极作用。

值得注意的是，目前在我国除了企业自发开展质量管理体系认证工作外，诸如科研院所、教育、医疗卫生、服务业乃至政府机构（如税务部门）等组织都在积极开展推行 ISO 9000 质量管理体系认证工作。

第二节 质量管理体系的构成和特点

1 质量管理体系的构成

ISO 9000 族标准由四项基本标准及若干技术报告和小册子构成。结构见表 1-1。

四项基本标准是 ISO 9000《质量管理体系——基本原理和术语》、ISO 9001《质量管理体系——要求》、ISO 9004《质量管理体系——指南》和 ISO 19011《质量和环境管理体系——审核》。

ISO 9000《质量管理体系——基本原理和术语》统一了质量管理体系所涉及的 10 个方面的 80 个术语，提出了质量管理体系的八项质量管理原则，并明确了质量管理体系的 12 条基本原理。

表 1-1 ISO 9000 族标准文件结构表

核心标准	其他标准	技术报告	小册子
ISO 9000	ISO 10012	ISO 10006	质量管理原理
ISO 9001		ISO 10007	选择和使用指南
ISO 9004		ISO 10013	小型企业的应用
ISO 19011		ISO 10014	
		ISO 10015	
		ISO 10017	

ISO 9001《质量管理体系——要求》为各种类型、不同规模和提供不同产品的组织规定了通用的质量管理体系要求，并鼓励在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求，增强顾客的满意度。

ISO 9004《质量管理体系——业绩改进指南》提供了有关质量管理体系的业绩改进指南。该标准以质量管理的八项原则为基础，使组织理解质量管理及应用，从而改进组织的业绩和使顾客及其他相关方满意。此外，该标准还给出了质量改进中的自我评价方法，并以质量管理体系的有效性和效率为评价目标。

ISO 19011《质量和环境管理体系——审核》规定了审核的基本原则、审核项目的管理、质量或环境管理体系的实施，并对质量或环境管理体系审核员的能力要求提供统一的指南。

ISO 10012《测量控制系统》作为 ISO 9000 族标准的一部分，主要是对测量设备的计量认可体系和测量过程控制作了统一的规定。

2 质量管理体系的特点

2000 版 ISO 9000 族标准进一步总结了全球范围内质量管理与质量认证科学实践与成果，进一步吸收了管理实践的科学经验与原则，更加全面、系统与科学。2000 版 ISO 9000 族标准有以下特点：

- (1) 更好地适用于不同产品类别、不同规模和各种类型的组织，特别是服务业；
- (2) 与组织目前普遍进行的管理实践更相适应，进一步体现了“以顾客为中心”、“领导作用”、“全员参与”、“过程方法”、“系统管理”、“持续改进”、“基于事实的决策方法”、“互利的供方关系”等现代管理原则；
- (3) 有助于企业针对自身的业务流程，注重实效地开展质量工作，以应对世界经济一体化所带来的挑战；
- (4) 更加突出了信息技术在质量管理中的地位与作用；

(5) 进一步增强了与 ISO 14000 等其他管理体系标准的兼容性。

第三节 质量管理体系的基本思想

每个组织包括各类工业企业、商业、服务业或政府机构，都希望提供的产品能够满足顾客或对象的需要或要求。全球竞争的加剧以及顾客对产品、服务质量要求和期望的提高，导致每个组织为了竞争和保持良好的社会、经济效益，都迫切需要建立行之有效的质量管理体系。从而，保证持续的质量改进并且不断地提高组织的顾客和其他受益者的满意程度。ISO 9000 质量管理体系正是为了更有效地指导组织实施质量管理、帮助组织实现预期的质量方针和质量目标而提出的一套系统、科学、行之有效、普遍适用并能在全世界范围被接受的质量管理理论。

ISO 9000 质量管理体系的思想，概括起来说，主要体现在以下几个方面：

1 质量管理体系的理论基础是八项质量管理原则

八项质量管理原则是在充分总结世界各国，尤其是美国、英国、法国、加拿大等西方发达国家的质量管理实践的基础上，用高度概括、易于理解的语言所表述的质量管理的最基本、最通用的一般规律。它是组织有效实施质量管理工作必须遵循的原则，是制定 ISO 9000 族标准的理论基础。

八项质量管理原则是“以顾客为中心”、“领导作用”、“全员参与”、“过程方法”、“系统管理”、“持续改进”、“基于事实的决策方法”和“互利的供方关系”。其中，“以顾客为中心”是主要的，是满足顾客要求的核心。为了“以顾客为中心”，必须“持续改进”，才能不断满足顾客的要求。而进行“持续改进”又必须依靠“领导作用”、“全员参与”和“互利的供方关系”来完成。所采用的方法是“过程方法”、“系统管理”和“基于事实的决策方法”。八项质量管理原则不仅是一个组织在质量管理方面的总体原则，而且八项质量管理原则作为组织建立质量管理体系的理论依据，又始终贯穿在 ISO 9001《质量管理体系——要求》和 ISO 9004《质量管理体系——业绩改进指南》标准之中。

就 ISO 9001《质量管理体系——要求》标准而言，其主要目的是取得足够的信任以表明组织能够满足质量要求。因为只有满足了顾客的期望和需要，才能赢得市场，组织才能有绩效。而 ISO 9004《质量管理体系——业绩改进指南》标准则更全面、系统地应用了八项管理原则，目的在于帮助组织改进过程，完善质量管理体系，提高组织的业绩，使组织和所有相关方均受益。

2 质量管理的核心是建立文件化的质量管理体系

为了实现质量的管理目标，有效开展各项质量管理活动，必须建立一个良好的质量管理体系。而为了保证质量管理体系的有效运作和对质量管理体系所需的的控制，又必须形成文件。通过形成文件的程序，加以实施和保持，并不断改进。

质量管理体系的文件共分四种，即质量手册、质量计划、程序文件和质量记录。根据各组织的类型、规模、过程、产品、顾客、法律和法规以及人员素质的不同，质量管理体系的文件数量、详尽程度和媒体种类也会有所不同。但一经组织最高管理者批准后，即成为组织的法规，本身具有强制性和法制性。

文件化的质量管理体系包括建立和实施两个方面，建立文件化的质量管理体系只是开始，只有通过实施文件化的质量管理体系才能变成增值活动。

文件化的质量管理体系既是对现有管理活动的肯定，又是为进一步进行质量改进和创新奠定基础。作为一个管理标准，它同其他标准一样，既有规范的功能，又有制约的机制。从某种意义上讲，产品质量的改进，总是伴随着质量管理体系的创新，而这些都必须在文件化质量管理体系的基础上操作。

在体系的创新方面，ISO 9000 族标准十分强调建立一个自我完善和改进的机制。为此，必须不断地进行内部质量审核和管理评审，采取纠正和预防措施，形成由内审员、最高管理者实施和参与，并通过具体改进措施加以落实，自查、自评等质量改进活动组成的闭环管理。依此方式不断地循环，进而完成自我改进和创新。这一系列活动的每一阶段，都必须以体系文件的运作开始，又以体系文件的修订结束。利用体系认证、监督审核、复审、复评等一系列的外界驱动机制，建立一个充满活力而有效的质量管理体系，以适应来自顾客和市场不断增加的压力。

3 质量管理的关键是控制过程

ISO 9000 族标准将过程概念和 PDCA 循环引入质量管理体系，把质量管理看成是过程管理，并建立了一个过程模式。该模式把管理职责、资源管理、产品实现以及测量、分析和改进作为体系的四大主要过程，描述其相互关系，并以顾客要求为输入，提供给顾客的产品为输出，通过 PDCA 循环来测定顾客的满意度，评价质量管理体系的业绩。

质量管理体系是通过过程来实现的。组织在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用过程方法，并以协调一致的方法来确定和展开这些过程及其相应的职责、权限、程序和资源，将活动和相关的资源作为过程进行管理，以满足顾客要求，增强顾客满意度，更高效地得到期望的结果。因此，质量管理的关键就是控制过程。

第四节 质量管理体系的作用和意义

ISO 9000 族标准是由国际标准化组织（ISO）发布的国际标准，是在总结世界各国，特别是工业发达国家质量管理经验的基础上产生的，已被世界各国广泛采用和认同。ISO 9000 族标准的核心是以顾客为中心，持续满足顾客的需求。取得质量管理体系认证证书可使组织：

1 提高质量管理水平

获得质量认证必须具备一个基本条件，即必须按照 ISO 9000 标准建立质量管理体系。建立质量管理体系是组织实现优质、低成本、高效目标的必由之路，可使组织具有减少、消除，特别是预防质量缺陷的机制，使组织的质量管理工作规范化、标准化。在申请认证过程中，认证、咨询机构将通过各种方式帮助、指导其建立新的质量管理体系，达到 ISO 9000 族标准的要求。

2 有利于国际间的经济合作和技术交流

一方面，国内的组织贯彻 ISO 9000 标准，按照国际通行的原则和方式来管理组织，这有助于树立国内组织按规则办事，尤其是按国际规则办事的形象，符合我国加入 WTO 的基本原则，为对外经济与技术合作的顺利进行营造一个良好的环境。另一方面，按照国际间经济合作和技术交流的惯例，合作双方必须在产品品质方面有共同的语言、统一的认识和共守的规范，方能进行合作与交流。ISO 9000 质量管理体系认证正好提供了这样的信任，有利于双方迅速达成协议，促进国际间的经济合作和技术交流。

3 为实施全面的科学管理奠定基础

通过建立和实施 ISO 9000 质量管理体系，组织成员的管理素质得到提高，组织规范管理的意识得到增强，并建立起自我发现问题、自我改进和自我完善的机制，为组织实施全面的科学管理（例如财务、行政、营销管理等）奠定了基础。

4 提升组织形象，增强组织竞争力

ISO 9000 族标准是由国际标准化组织（ISO）发布的国际标准，是百年工业化进程中质量管理经验的科学总结，已被世界各国广泛采用和认同。通过质量管理体系认证、获得质量认证证书，可以给组织带来良好的声誉，提升组织形象，并取得顾客的

信任，增强组织竞争力。

5 获得国际贸易“通行证”，消除国际贸易壁垒

许多国家为了保护自身的利益，设置了种种贸易壁垒，包括关税壁垒和非关税壁垒。其中，非关税壁垒主要是技术壁垒，而技术壁垒又主要是产品质量认证和 ISO 9000 质量管理体系认证壁垒。特别是在世界贸易组织内，各成员国之间相互排除了关税壁垒，只能设置技术壁垒。所以，获得认证是消除贸易壁垒的主要途径。在我国“入世”以后，失去了区分国内贸易和国际贸易的严格界限，所有贸易都有可能遭遇上述技术壁垒，因而，应引起企业界的高度重视，及早防范。

思考题

1. 什么是 ISO? ISO 9000 族国际标准是什么?
2. ISO 9000 族国际标准的构成是什么?
3. ISO 9000 族国际标准有什么特点?
4. 为什么说通过质量管理体系认证有助于获得国际贸易“通行证”，消除国际贸易壁垒?
5. 推行质量管理体系有什么意义和作用?
6. 简述质量管理体系的基本思想。

第二章 基本原理和术语

第一节 概 述

为使 ISO 9000 族标准能在世界各个国家和地区之间广泛交流和使用, 国际标准化组织专门设计和编制了 ISO 9000 《质量管理体系——基本原理和术语》, 以便为质量管理体系统一术语、概念, 明确质量管理原则和质量管理体系的基本原理。

1 术语的适用范围

ISO 9000 标准中的术语主要用于以下场合:

- (1) 通过建立质量管理体系发展业绩, 寻求优势和追求卓越的组织;
- (2) 希望寻求能够满足其产品要求的、合格的、可信任的供方组织;
- (3) 产品的使用者;
- (4) 对质量管理方面术语需要达成共识的人们, 包括供方、顾客和行政执法机构;
- (5) 评价组织质量管理体系的人员和机构, 包括审核员、评审员、认证机构、认可机构和行政执法机构;
- (6) 对组织的质量管理体系提出建议和帮助的人员和机构, 包括培训与咨询人员和机构;
- (7) 制定相应标准的人员和机构。

2 术语的表述方法

考虑到术语应用的普遍性, 在进行技术术语表达时采用了非技术语言, 并且在表达上尽可能通俗易懂, 并形成逻辑性强和相互协调的术语集。

ISO 9000 族标准, 共提供了 10 个方面和三种形式的质量管理体系术语 80 个。

2.1 10个方面的有关术语

- (1) 有关质量的术语 5 个：质量、要求、等级、顾客满意、能力；
- (2) 有关管理的术语 15 个：体系、管理体系、质量管理体系、质量方针、质量目标、管理、最高管理者、质量管理、质量策划、质量控制、质量保证、质量改进、持续改进、有效性、效率；
- (3) 有关组织的术语 7 个：组织、组织结构、基础设施、工作环境、顾客、供方、相关方；
- (4) 有关过程和产品的术语 5 个：过程、产品、项目、设计与开发、程序；
- (5) 有关特性的术语 4 个：特性、质量特性、可信性、可追溯性；
- (6) 有关合格（符合）的术语 13 个：合格（符合）、不合格（不符合）、缺陷、预防措施、纠正措施、纠正、偏离许可、让步、放行、返修、返工、降级、报废；
- (7) 有关文件的术语 6 个：信息、文件、规范、质量手册、质量计划、记录；
- (8) 有关检查的术语 7 个：客观证据、检验、试验、验证、确认、鉴定过程、评审；
- (9) 有关审核的术语 12 个：审核、审核方案、审核准则、审核证据、审核发现、审核结论、审核委托方、受审核方、审核组、审核员、技术专家、能力；
- (10) 有关测量过程、质量保证的术语 6 个：测量控制体系、测量过程、计量确认、测量设备、计量特性、计量职能。

2.2 术语概念之间的三种形式

术语从概念关系的形式上分为属种关系、从属关系、关联关系。术语概念之间不是互相独立的，在某一特性方面经常存在着某种逻辑上的关系。分析术语概念间的这种逻辑关系，对术语概念的系统理解是重要的。ISO 9000 对这种逻辑关系做了详细分析，并给出了术语概念之间的三种主要关系，以及依据这些关系所绘制的术语概念图。

2.2.1 术语概念之间的属种关系

当术语概念之间具有上下继承关系时称之为属种关系。在层次结构中，下层继承了上层概念的所有特性，并包含有将其区别于上层和同层概念的表述。例如，体系与质量管理体系、环境质量管理体系和财务管理体系之间就是属种关系，可用如图 2-1 所示的扇形图来表示。

2.2.2 术语概念之间的从属关系

当术语概念之间具有整体和部分关系时称之为从属关系。在层次结构中，下层概念形成了上层概念的组成部分。例如，质量管理与质量策划、质量控制、质量保证和质量改进之间就是从属关系，如图 2-2 所示。



图 2-1 属种关系图

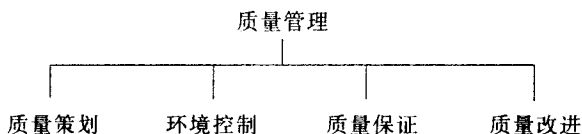


图 2-2 从属关系图

2.2.3 术语概念之间的关联关系

当术语概念之间具有因果关系时称之为关联关系。在某一概念体系中，关联关系不像属种关系和从属关系那样提供简单的表述，但是它有助于识别概念体系中一个概念与另一个概念之间关系的性质。例如，过程和产品之间就是关联关系，其关系图如图 2-3 所示。



图 2-3 关联关系图

2.2.4 概念图

术语根据概念关系共分为 10 类，每一类术语都可用一个概念图来表示。如图 2-4 为有关质量的概念图。

3 理解和使用术语的方法

3.1 注意区别术语的基本特性和相关信息

在 ISO 9000 标准中的术语是以术语的基本特性来定义的。在理解和使用术语时，首先应注意术语的基本特性。例如“质量”这个术语，其定义为“产品、体系或过程的一组固有特性满足顾客和其他相关方要求的能力”。

“质量”这一术语的基本特性是“产品、体系或过程的一组固有特性满足顾客和其他相关方要求的能力”。术语“质量”可使用形容词，如“差”、“好”或“优秀”来修饰。

基本特性是用来定义术语概念的，而相关信息是帮助理解术语概念的。理解术语