

# 地税系统 ISO9000

## 贯标的理论与实践



策 划：李胜良 张二保  
主 编：张二保  
副主编：刘书更 王 勇  
编 委：孙占禄 呼忠社 杨淑卿  
刘风林 康克林 邱方刚  
颜 丰

河北教育出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

地税系统 ISO9000 贯标的理论与实践/张二保主编;石家庄市地税二分局编. - 石家庄:河北教育出版社,2001.12

ISBN 7-5434-4562-X

I. 地… II. ①张…②石… III. 地方税收-税收管理-质量管理体系-国际标准, ISO9000 IV. F812.423-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 095252 号

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 书 名  | 地税系统 ISO9000 贯标的理论与实践                |
| 作 者  | 张二保 刘书更 王 勇                          |
| 责任编辑 | 杨 才 张 辉                              |
| 装帧设计 | 张 浩                                  |
| 出版发行 | 河北教育出版社<br>(石家庄市友谊北大街 330 号)         |
| 印 刷  | 河北天润印刷有限责任公司<br>(石家庄市友谊北大街 345 号)    |
| 开 本  | 850 × 1168 毫米 1/32                   |
| 印 张  | 8.625                                |
| 字 数  | 200 千字                               |
| 印 数  | 0001—3000                            |
| 版 次  | 2002 年 1 月第 1 版<br>2002 年 1 月第 1 次印刷 |
| 书 号  | ISBN 7-5434-4562-X/F·18              |
| 定 价  | 12.90 元                              |
| 版权所有 | 翻印必究                                 |

# 目 录

|            |                                          |       |
|------------|------------------------------------------|-------|
| <b>第一章</b> | <b>背景介绍</b> .....                        | (1)   |
| 第一节        | ISO9000 标准及相关知识.....                     | (1)   |
| 第二节        | 推行 ISO9000 认证的一般步骤 .....                 | (9)   |
| <b>第二章</b> | <b>理论探讨</b> .....                        | (13)  |
| 第一节        | 圈点税收管理标准化 .....                          | (13)  |
| 第二节        | 税收管理的一般理论：与 ISO 认证兼容 .....               | (23)  |
| 第三节        | ISO 与现代税收管理理念、信息化和人员素质 .....             | (28)  |
| 第四节        | 浅谈在税务管理中引入 ISO9000 标准的<br>必要性和现实意义 ..... | (34)  |
| <b>第三章</b> | <b>操作指归</b> .....                        | (44)  |
| 第一节        | 如何编写质量体系文件 .....                         | (44)  |
| 第二节        | 如何进行内部审核.....                            | (193) |
| 第三节        | 如何进行管理评审.....                            | (221) |
| <b>第四章</b> | <b>总结反思</b> .....                        | (227) |
| 第一节        | 回望贯标路——石家庄市地税二分局<br>引入 ISO 标准活动纪实 .....  | (227) |
| 第二节        | 地税机关进行 ISO 贯标工作的总结与反思 .....              | (247) |

|     |                           |       |
|-----|---------------------------|-------|
| 第三节 | 从争先创优看地税二分局的管理文化·····     | (254) |
| 第四节 | ISO 对于今后税收征管改革的几点启示·····  | (261) |
| 第五节 | 企业与税务同步跨“国标”，开创工作新局面····· | (266) |
| 后记  | ·····                     | (269) |

# 第一章 背景介绍

## 第一节 ISO9000 标准及相关知识

国际标准化组织 ISO 在 1987 年推出 ISO9000 系列标准以来，已被百余个国家和地区采用，这个系列标准在全球有着如此广泛深刻的影响，有人称之为 ISO9000 现象。ISO9000 现象出现的根本原因，是各国的采购商和供应商对标准的普遍认同，并将符合 ISO9000 标准的要求作为贸易活动中建立相互信任关系的基石。不仅如此，ISO9000 标准也正在逐步进入行政和公共管理部门，被作为改善管理水平、提高工作效率的一种重要手段。下面我们就简要地介绍以下 ISO9000 标准。

### 一 什么叫 ISO

ISO 是一个组织的英语简称。其全称是 International Organization for Standardization，翻译成中文就是“国际标准化组织”。

ISO 是世界上最大的国际标准化组织。它成立于 1947 年 2 月 23 日，它的前身是 1928 年成立的“国际标准化协会国际联合会”（简称 ISA）。其他如 IEC 也比较大。IEC 即“国际电工委员会”，1906 年在英国伦敦成立，是世界上最早的国际标准化组织。IEC 主要负责电工、电子领域的标准化活动。而 ISO 负责除

电工、电子领域之外的所有其他领域的标准化活动。

ISO宣称它的宗旨是：“在世界上促进标准化及其相关活动的发展，以便于商品和服务的国际交换，在智力、科学、技术和经济领域开展合作。”

ISO 现有 117 个成员，包括 117 个国家和地区。

ISO 的最高权力机构是每年一次的“全体大会”，其日常办事机构是中央秘书处，设在瑞士的日内瓦。中央秘书处现有 170 名职员，由秘书长领导。

## 二 什么叫 ISO9000

ISO 通过它的 2856 个技术机构开展技术活动。其中技术委员会（简称 TC）共 185 个，分技术委员会（简称 SC）共 611 个，工作组（WG）2022 个，特别工作组 38 个。

ISO 的 2856 个技术机构技术活动的成果（产品）是“国际标准”。ISO 现已制定出国际标准共 10300 多个，主要涉及各行各业各种产品（包括服务产品、知识产品等）的技术规范。

ISO 制定出来的国际标准除了有规范的名称之外，还有编号，编号的格式是：ISO+标准号+〔杠+分标准号〕+冒号+发布年号（方括号中的内容可有可无），例如：ISO8402：1987、ISO9000-1：1994 等，分别是某一个标准的编号。

但是，“ISO9000”不是指一个标准，而是一族标准的统称。“ISO9000 族”是由 ISO/TC176 制定的所有国际标准。

什么叫 TC176 呢？TC176 即 ISO 中第 176 个技术委员会，它成立于 1980 年，全称是“品质保证技术委员会”，1987 年又更名为“品质管理和品质保证技术委员会”。TC176 专门负责制定品质管理和品质保证技术的标准。

TC176 最早制定的一个标准是 ISO8402：1986，名为《品质—术语》，于 1986 年 6 月 15 日正式发布。1987 年 3 月，ISO 又

正式发布了 ISO9000: 1987、ISO9001: 1987、ISO9002: 1987、ISO9003: 1987、ISO9004: 1987 共 5 个国际标准, 与 ISO8402: 1986 一起统称为“ISO9000 系列标准”。

此后, TC176 又于 1990 年发布了一个标准, 1991 年发布了三个标准, 1992 年发布了一个标准, 1993 年发布了五个标准; 1994 年没有另外发布标准, 但是对前述“ISO9000 系列标准”统一作了修改, 分别改为 ISO8402: 1994、ISO9000 - 1: 1994、ISO9001: 1994、ISO9002: 1994、ISO9003: 1994、ISO9004 - 1: 1994, 并把 TC176 制定的标准定义为“ISO9000 族”。1995 年, TC176 又发布了一个标准, 编号是 ISO10013: 1995。2000 年发布了四个标准, ISO9000: 2000、ISO9001: 2000、ISO9004: 2000、ISO9011: 2000。

2000 年颁布的四个标准的具体界定为:

1. ISO9000: 2000 基础与术语;
2. ISO9001: 2000 规定质量体系要求, 用于认证的基本标准;
3. ISO9004: 2000 业绩改进指南;
4. ISO9011: 2000 提供审核质量和环境管理体系指南。

### 三 什么叫认证

“认证”一词的英文原意是一种出具证明文件的行动。ISO/IEC 指南 2: 1986 中对“认证”的定义是: “由可以充分信任的第三方证实某一经鉴定的产品或服务符合特定标准或规范性文件的活动。”

举例来说, 对第一方(供方或卖方)生产的产品甲, 第二方(需方或买方)无法判定其品质是否合格, 而由第三方来判定。第三方既要要对第一方负责, 又要对第二方负责, 不偏不倚, 出具的证明要能获得双方的信任, 这样的活动就叫做认证。

这就是说，第三方的认证活动必须公开、公正、公平，才能有效。这就要求第三方必须有绝对的权力和威信，必须独立于第一方和第二方之外，必须与第一方和第二方没有经济上的利害关系，或者有同等的利害关系，或者有维护双方权益的义务和责任，才能获得双方的充分信任。

那么，这个第三方的角色应该由谁来担当呢？显然，非国家或政府莫属。由国家或政府的机关直接担任这个角色，或者由国家或政府认可的组织去担任这个角色，这样的机关或组织就叫做“认证机构”，详见附录 B。

现在，各国的认证机构主要开展如下两方面的认证业务：

### （一）产品品质认证

现代的第三方产品品质认证制度早在 1903 年发源于英国，是由英国工程标准委员会（BSI 的前身）首创的。

在认证制度产生之前，供方（第一方）为了推销其产品，通常采用“产品合格声明”的方式来博取顾客（第二方）的信任。这种方式，在当时产品简单，不需要专门的检测手段就可以直观判别优劣的情况下是可行的。但是，随着科学技术的发展，产品品种日益增多，产品的结构和性能日趋复杂，仅凭买方的知识和经验很难判断产品是否符合要求；加之供方的“产品合格声明”属于“王婆卖瓜，自卖自夸”的一套，真真假假，鱼龙混杂，并不总是可信，这种方式的信誉和作用就逐渐下降。在这种情况下，前述产品品质认证制度也就应运而生。

1971 年，ISO 成立了“认证委员会”（CERTICO），1985 年，易名为“合格评定委员会”（CASCO），促进了各国产品品质认证制度的发展。

现在，全世界各国的产品品质认证一般都依据国际标准进行认证。国际标准中的 60% 是由 ISO 制定的，20% 是由 IEC 制定的，20% 是由其他国际标准化组织制定的。也有很多是依据各国



自己的国家标准和国外先进标准进行认证的。

产品品质认证包括合格认证和安全认证两种。依据标准中的性能要求进行认证叫做合格认证；依据标准中的安全要求进行认证叫做安全认证。前者是自愿的，后者是强制性的。

产品品质认证工作，从 20 世纪 30 年代后发展很快。到了 50 年代，所有工业发达国家基本得到普及。第三世界的国家多数在 70 年代逐步推行。我国是从 1981 年 4 月才成立了第一个认证机构——“中国电子器件质量认证委员会”，虽然起步晚，但起点高，发展快。

## （二）品质管理体系认证

这种认证是由西方的品质保证活动发展起来的。

1959 年，美国国防部向国防部供应局下属的军工企业提出了品质保证要求，要求承包商“应制定和保持与其经营管理、规程相一致的有效的和经济的品质保证体系”，“应在实现合同要求的所有领域和过程（例如：设计、研制、制造、加工、装配、检验、试验、维护、装箱、储存和安装）中充分保证品质”，并对品质保证体系规定了两种统一的模式：军标 MIL - Q - 9858A《品质大纲要求》和军标 MIL - I - 45208《检验系统要求》。承包商要根据这两个模式编制“品质保证手册”，并有效实施。政府要对照文件逐步检查、评定实施情况。这实际上就是现代的第二方品质体系审核的雏形。这种办法促使承包商进行全面的品质管理，取得了极大的成功。

后来，美国军工企业的这个经验很快被其他工业发达国家军工部门采用，并逐步推广到民用工业，在西方各国蓬勃发展起来。

随着上述品质保证活动的迅速发展，各国的认证机构在进行产品品质认证的时候，逐渐增加了对企业的品质保证体系进行审

核的内容，进一步推动了品质保证活动的发展。到了 70 年代后期，英国一家认证机构 BSI（英国标准协会）首先开展了单独的品质保证体系的认证业务，使品质保证活动由第二方审核发展到第三方认证，受到了各方面的欢迎，更加推动了品质保证活动的迅速发展。

通过三年的实践，BSI 认为，这种品质保证体系的认证适应面广，灵活性大，有向国际社会推广的价值。于是，在 1979 年向 ISO 提交了一项建议。ISO 根据 BSI 的建议，当年即决定在 ISO 的认证委员会的“品质保证工作组”的基础上成立“品质保证委员会”。1980 年，ISO 正式批准成立了“品质保证技术委员会”（即 TC176）着手这一工作，从而导致了前述“ISO9000 族”标准的诞生，健全了单独的品质体系认证的制度，一方面扩大了原有品质认证机构的业务范围，另一方面又导致了一大批新的专门的品质体系认证机构的诞生。

自从 1987 年 ISO9000 系列标准问世以来，为了加强品质管理，适应品质竞争的需要，企业家们纷纷采用 ISO9000 系列标准在企业内部建立品质管理体系，申请品质体系认证，很快形成了一个世界性的潮流。目前，全世界已有近 100 个国家和地区正在积极推行 ISO9000 国际标准，约有 40 个品质体系认可机构，认可了约 300 家品质体系认证机构，20 多万家企业拿到了 ISO9000 品质体系认证证书，第一个国际多边承认协议和区域多边承认协议也于 1998 年 1 月 22 日和 1998 年 1 月 24 日先后在中国广州诞生。

一套国际标准，在这短的时间内被这么多国家采用，影响如此广泛，这是在国际标准化史上从未有过的现象，已经被公认为“ISO9000 现象”。

#### 四 推行 ISO9000 的作用

##### **(一) 强化品质管理，提高企业效益；增强客户信心，扩大市场份额**

负责 ISO9000 品质体系认证的认证机构都是经过国家认可机构认可的权威机构，对企业的品质体系的审核是非常严格的。这样，对于企业内部来说，可按照经过严格审核的国际标准化的品质体系进行品质管理，真正达到法治化、科学化的要求，极大地提高工作效率和产品合格率，迅速提高企业的经济效益和社会效益。对于企业外部来说，当顾客得知供方按照国际标准实行管理，拿到了 ISO9000 品质体系认证证书，并且有认证机构的严格审核和定期监督，就可以确信该企业是能够稳定地生产合格产品乃至优秀产品的信得过的企业，从而放心地与企业订立供销合同，扩大了企业的市场占有率。可以说，在这两方面都收到了立竿见影的功效。

##### **(二) 获得了国际贸易“通行证”，消除了国际贸易壁垒**

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，技术壁垒中，又主要是产品品质认证和 ISO9000 品质体系认证的壁垒。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，应该引起企业界的高度重视，及早防范)。

##### **(三) 节省了第二方审核的精力和费用**

在现代贸易实践中，第二方审核早就成为惯例，又逐渐发现其存在很大的弊端：一个供方通常要为许多需方供货，第二方审核无疑会给供方带来沉重的负担；另一方面，需方也需支付相当

的费用,同时还要考虑派出或雇佣人员的经验和水平问题,否则,花了费用也达不到预期的目的。惟有 ISO9000 认证可以排除这样的弊端。因为作为第一方的生产企业申请了第三方的 ISO9000 认证并获得了认证证书以后,众多第二方就不必要再对第一方进行审核,这样,不管是对第一方还是对第二方都可以节省很多精力或费用。还有,如果企业在获得了 ISO9000 认证之后,再申请 UL、CE 等产品品质认证,还可以免除认证机构对企业的品质保证体系进行重复认证的开支。

#### **(四) 在产品品质竞争中永远立于不败之地**

国际贸易竞争的手段主要是价格竞争和品质竞争。由于低价销售的方法不仅使利润锐减,如果构成倾销,还会受到贸易制裁,所以,价格竞争的手段越来越不可取。70 年代以来,品质竞争已成为国际贸易竞争的主要手段,不少国家把提高进口商品的品质要求作为限入奖出的贸易保护主义的重要措施。实行 ISO9000 国际标准化品质管理,可以稳定地提高产品品质,使企业在产品品质竞争中永远立于不败之地。

#### **(五) 有效地避免产品责任**

各国在执行产品品质法的实践中,由于对产品品质的投诉越来越频繁,事故原因越来越复杂,追究责任也就越来越严格。尤其是近几年,发达国家都在把原有的“过失责任”转变为“严格责任”法理,对制造商的安全要求提高很多。例如,工人在操作一台机床时受到伤害,按“严格责任”法理,法院不仅要看该机床机件故障之类的品质问题,还要看其有没有安全装置,有没有向操作者发出警告的装置等。法院可以根据上述任何一个问题判定该机床存在缺陷,厂方便要对其后果负责赔偿。但是,按照各国产品责任法,如果厂方能够提供 ISO9000 品质体系认证证书,便可免赔,否则,要败诉且要受到重罚(随着我国法治的完善,企业界应该对“产品责任法”高度重视,尽早防范)。

### **(六) 有利于国际间的经济合作和技术交流**

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（包括服务）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。ISO9000 品质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。

### **(七) 提高社会公共管理水平，改善投资环境**

各国现在也越来越多地将 ISO 标准引入社会公共管理部门、行政管理机构和公共服务单位，规范统一的管理和服务标准，提高管理和服务效率，为广大的合作方、投资方营造一个良好的投资和社会环境。

## **第二节 推行 ISO9000 认证的一般步骤**

ISO9000 标准的涵盖非常全面，它规范了一个单位内的所有过程，牵涉到从最高管理层到最基层的全体员工。不可否认，推行 ISO9000 是有一定难度，但是，只要您真心实意地将推行 ISO9000 作为提升本单位管理业绩的重要措施而不只是摆摆样子，将它作为一项长期的发展战略，稳扎稳打，按照本单位的具体情况周密的策划，ISO9000 贯标工作终将取得成功。

下面我们就简单地介绍一下实施 ISO9000 贯标工作的具体步骤。

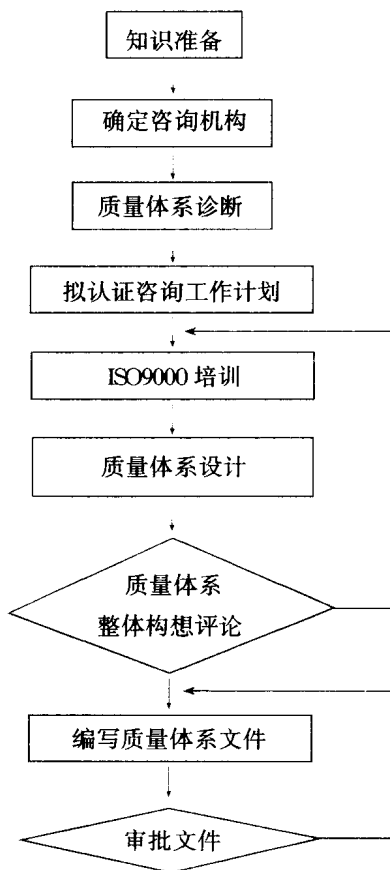
### **一 实施准备**

实施 ISO9000 贯标工作准备的流程图：

1. 在推行 ISO9000 之前，应结合本单位实际情况，进行充分的论证，确认实施该项工作的可行性和必要性，同时了解相关的知识。

2. 然后要聘请有经验的咨询机构作为自己实施贯标工作的

参谋，对原有质量体系进行识别、诊断，对推行步骤进行周密的策划，并给出时间上和活动内容上的具体安排，以确保得到更有效的实施效果。



3. 任命管理者代表，组建 ISO9000 推行组织。

4. 制订目标及激励措施，各级人员接受必要的管理意识和质量意识训练，同时邀请咨询公司对全体人员进行 ISO9001 标

准知识培训。

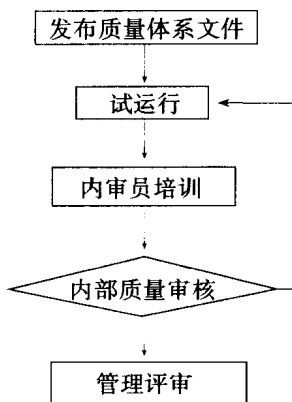
5. 针对本单位实际情况设计质量体系，同时组织有关人员进行体系设计的评估。

6. 组织人员编写质量体系文件（立法）。

7. 将文件报有关领导审批。

## 二 运行实施

ISO9000 贯标工作质量体系运行的流程图：



1. 由最高管理者和管理者代表召开全体人员大会，发布质量体系文件，宣布开始进行质量体系的运行。

2. 进行质量体系文件大面积宣传、培训，由咨询机构辅导运行，并及时解答、解决运行中出现的问题。

3. 确定内审员队伍，由咨询机构对内审员进行训练。

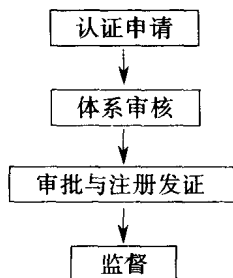
4. 进行若干次内部质量体系审核，并针对出现的问题修改体系文件。

5. 在内审基础上进行管理评审，解决运行中出现的重要问题，重新调配资源。

## 6. 质量管理体系完善和改进;

### 三 体系认证

单位经过若干次内审并逐步纠正后,若认为所建立的质量管理体系已符合所选标准的要求(具体体现为内审所发现的不符合项较少时),便可申请外部认证。ISO9000 贯标工作质量体系认证的流程图:



1. 向自愿选择的某个体系认证机构提出申请,并按机构要求提供质量体系文件包括质量手册等。

2. 体系认证机构指派数名国家注册审核人员实施审核工作,包括审核质量手册、到受审核方查证实际执行情况,提交审核报告。

3. 体系认证机构根据审核报告,审查决定是否批准认证。向确认证合格的单位颁发体系认证证书,并将有关情况注册公布,可以以一定方式在三年内使用认证证书。

4. 在证书有效期内,每年接受一次体系认证机构的监督检查,确认质量管理体系的保持情况。



## 第二章 理论探讨

### 第一节 圈点税收管理标准化

一个潮流，国际标准化的潮流，在行政管理机关引入 ISO 认证的潮流，在中国大地上涌起。在各项工作上都不愿落于人后的税务官们，再一次成为众所瞩目的“弄潮儿”，诚快意之事也。从 2000 年 10 月以来，《中国税务报》频频报捷：先是深圳蛇口国税分局首尝螃蟹，继之以山东省青岛市崂山国税局、胶南国税局双双奏凯，河北省的石家庄市桥西国税局、保定市高新区国税局锦上添花，……在这一片“万方乐奏有于阕”的升平景象中，石家庄市地税二分局衔枚急进，紧锣密鼓，于 2001 年 4 月底取得认证资格，5 月在《中国税务报》亮相，确立了其在地税部门第一家进入标准化序列的先行者地位。

众口争说“标准化”，我们应该如何对其进行理论上的定位呢？本文试为君说之。

#### 一 诠释“标准化”

一般所称标准化是为达到设定标准而做出的努力。

所谓标准则是指为在一定的范围内获得最佳秩序，对活动或