

GB/T 19001—2000

(idt ISO 9001:2000)

如何编制质量管理体系文件 (建设工程示例)

郑中平 主编

中国建筑工业出版社

44

F407.9/3
369

GB/T 19001-2000
(idt ISO9001:2000)

如何编制质量管理体系文件

(建设工程示例)

郑中平 主编



中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何编制质量管理体系文件:建设工程示例/郑中平
主编. 北京:中国建筑工程出版社,2002

ISBN 7-112-05168-1

I. 如… II. 郑… III. 建筑工程—质量管理体系
—文件—编制 IV. F407.963

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 041309 号

本书第一部分对哪些过程应建立文件,各个过程应如何体现质量管理八项原则作了阐述;第二部分提供了各过程文件编制的示例;第三部分对 ISO9001:2000 标准如何理解和应用作了说明,采用标准条款在左,理解和应用对应在右,便于学习。

本书可为建设工程系统直接对照应用,也可供其他行业参考,是质量体系咨询、认证人员的好帮手。

GB/T 19001-2000 (idt ISO9001:2000) 如何编制质量管理体系文件 (建设工程示例) 郑中平 主编

*

中国建筑工程出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京建筑工程印刷厂印刷

*

开本:787×1092毫米 1/16 印张:13 $\frac{3}{4}$ 字数:330千字

2002年10月第一版 2002年10月第一次印刷

印数:1—3,000册 定价:18.00元

ISBN 7-112-05168-1
F·383(10782)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址:<http://www.china-abp.com.cn>

网上书店:<http://www.china-building.com.cn>

前 言

ISO9000:2000 族标准已由 ISO/TC176 于 2000 年 12 月 15 日正式颁布,我国等同采用的标准 GB/T19000-2000 也于 2000 年 12 月 28 日发布,2001 年 6 月 1 日起实行。

现在正欲取得质量管理体系认证的组织应按 ISO9001:2000 过程的要求建立质量管理体系。已经取得 ISO9001/2/3:1994 质量体系认证的,则要按 ISO9001:2000 在 2003 年 12 月 15 日前适时进行转换。

ISO9001:2000 虽然建立在 ISO9001:1994 的基础上,但其内容和结构有了较大的变化。1994 版按 20 个要求/要素建立质量手册和程序文件,大家已经形成习惯,比较容易编制。而 2000 版则是按 PDCA 循环方式对五大过程版块建立质量管理体系,在五大版块中确立其中包含的条款,描述各子过程的要求。1994 版中原有的程序文件有的可直接采用(如文件和资料控制、质量记录、内部质量审核等);有的应进行转换(如人力资源、监视和测量装置的控制等);有的则必须新建立程序(如内部沟通、顾客满意等),成为 2000 新版本。此外,原有的 20 个要求/要素的顺序也有变化,已归口到五大版块的质量管理体系中需要我们进一步研究。新版本除了 6 个强制性程序外,如何根据组织、规模和活动类型,并覆盖标准的要求来建立质量管理体系文件,是大家目前正在探讨的问题。由于新版的标准刚开始实施,大家经验不足,对新版本的质量管理体系的编写必须进行一番策划,才能既符合标准要求,又体现组织的实际情况。因此,我们先走一步,编写此书,供同仁们参考。

根据建设工程的特点,我们按通用标准的条款顺序提供建设工程系统完整的质量管理体系文件的示例,以供建设工程系统各组织根据其具体情况从中选用,以此抛砖引玉。由于标准是通用的,因此本示例也可供其他组织,不同产品建立质量管理体系作参考。

本书是编委们的共同努力进行,编写的。全书由郑中平策划、统稿。厦门科之杰建设企管咨询中心给予支持,在此表示感谢!限于我们的学识,这本示例必然存在错误和不足,敬请同仁们郢斲,不吝赐教。

郑中平
2001 年 6 月

目 录

第一部分 有关质量管理体系的论文

1 建设工程 2000 版质量管理体系文件的探讨.....	1
2 八项质量管理原则在 ISO9001:2000 的体现	4

第二部分 质量管理体系文件

第 0 章 质量方针和质量目标文件	10
第一章 企业简介	16
第二章 质量管理体系结构图(示例)	18
第三章 质量管理体系过程文件和职能分配表	19
第四章 建设工程《质量管理体系总程序(示例)》	22
第五章 建设工程《管理职责总程序(示例)》	34
第六章 建设工程《资源管理总程序(示例)》	51
第七章 建设工程《产品实现总程序(示例)》	63
第八章 建设工程《测量、分析和改进总程序(示例)》	102
第九章 质量管理体系文件的记录.....	131

第三部分 建设工程系统对 ISO9001:2000 的理解和建设工程的应用

附录一 ISO9001:1994 与 ISO9001:2000 对照表	201
附录二 ISO9001:2000 与 ISO9001:1994 对照表	204
附录三 建设工程系统相关文件.....	207
附录四 参考文献.....	210

第一部分 有关质量管理体系的论文

1 建设工程 2000 版质量管理体系文件的探讨

ISO/TC176 已于 2000 年 12 月 15 日发布 ISO9000:2000 族标准,我国随即等同采用,于同年 12 月 28 日发布 GB/T 19000-2000 族标准,自 2001 年 6 月 1 日起实施。

ISO9000:2000 族标准,提出了质量管理的八项原则,其内容由 ISO9001:1994 版的 20 个质量体系要求/要素,提供更科学的过程方法模式结构。对质量管理体系文件的要求作了重大修改与调整,进一步充实、完善和提高。

ISO9001:1994 版的质量体系文件大家都习惯根据企业的具体情况按其质量体系 20 个要求/要素编写程序文件,2000 版标准是按过程方法要求建立质量体系与 1994 版有所不同、有所提高。2000 版 ISO9001 虽只强调“文件控制”、“记录的控制”、“内部质量审核”、“不合格品控制”、“纠正措施”、“预防措施”6 个过程要建立强制性的文件,但不要误解对其他条款可以不要文件,而是可根据各组织各种产品的具体情况和特点,编制程序文件。要注意新版标准减少了强制性文件,使组织可以考虑其实际的需要,文件更加适应和有效,避免因形式主义束缚公司的手脚,并造成烦琐。但不要走向另一个极端,认为只要 6 个强制性的程序文件就可以了。其前提是应该覆盖标准要求。首先,应弄清文件的目的是和作用,文件可作为评价质量管理体系和提供客观证据;文件的编制、修订更会起到增值的作用;文件可制约员工随意性和不规范的行为,协调员工之间职、责、权的矛盾,达到沟通意图,统一行动,满足质量要求和质量改进;文件的编制本身也是一种证据,并可起到追溯和增值的作用。

我国是发展中国家,法制(包括质量管理)本身就不够健全和完善,质量管理水平不高,人员质量意识、技术水平较低。我们在咨询工作中的体会是企业往往不知如何策划编写文件,甚至在开始内审时由于没有好好学习质量管理体系文件,以致说不清其主要要素的目的,如果没有文件,对其职责要求更无从说起,也就拿不出运行证据。何况建设工程系统产品特性与机械行业又有很大差异,只有 6 个文件化程序远远满足不了要求。因此,我们认为质量管理体系应涵盖所有过程,实质上说是一个过程网络,按 2000 版对建设工程系统的特

点,应对内部质量管理 5 大版块(质量管理体系、管理职责、资源管理、产品实现、测量、分析和改进),编写出 5 个总程序,以便对其中条款的总要求、总则等进行综合描述并确定其中哪些条款应建立必要的子程序,分层次的文件。对标准每个条款在各总程序抑或子程序中有所交代。对建设工程系统应有的文件程序提出我们的看法,列出《ISO9001:2000〈质量管理体系 要求〉文件分布表》(表 1-1),并对 5 个总程序和各章中的条款,应编制的子程序写出“示例”供同仁们参考。限于我们的学识,这些见解很可能有谬误,敬请同仁们赐教。

1ISO9001:2000《质量管理体系 要求》文件分布表

表 1-1

过程章号	过程条号	过程款号	应有文件的建议	ISO9001:1994 的条款或要求/要素建立的程序
4 质量管理体系设“质量管理体系总程序”	4.1 总要求		(在总程序中描述)	4.2.1(质量体系)总则
	4.2 文件要求	4.2.1 总则		4.2.2 质量体系程序
		4.2.2 质量手册	质量手册	4.2.1 (质量体系)总则
		4.2.3 文件控制	文件控制程序(强制性要求)	4.5 文件和资料控制
		4.2.4 记录控制	记录控制程序(强制性要求)	4.16 质量记录的控制
5 管理职责设“管理职责总程序”	5.1 管理承诺		(在总程序中描述)	4.1.1 质量方针
	5.2 以顾客为关注焦点			4.3 合同评审
	5.3 质量方针		最好单独建立质量方针、质量目标文件,也可在总程序中阐述	4.1.1 质量方针
	5.4 策划	5.4.1 质量目标		4.2.3 质量策划
		5.4.2 质量管理体系策划	质量管理体系策划程序	
	5.5 职责、权限和沟通	5.5.1 职责和权限	职责和权限(可含管理者代表)文件,也可在总程序中阐述	4.1.2.1 职责和权限
		5.5.2 管理者代表		4.1.2.3 管理者代表
		5.5.3 内部沟通	信息(可含外部)沟通程序	
	5.6 管理评审	5.6.1 总则	管理评审程序	4.1.3 管理评审
		5.6.2 评审输入		
		5.6.3 评审输出		
6 资源管理设“资源管理总程序”	6.1 资源的提供		(在总程序中描述)	4.1.2.2 资源
	6.2 人力资源	6.2.1 总则	人力资源程序	4.1.2.2 资源
		6.2.2 能力、意识和培训		4.18 培训
	6.3 基础设施		基础设施程序	4.9 过程控制
	6.4 工作环境		工作环境程序	4.9 过程控制

续表

过程章号	过程条号	过程款号	应有文件的建议	ISO9001:1994 的条款或 要求/要素建立的程序
7 产品实现 设“产品实现总程序”	7.1 产品实现的策划		(工程项目)质量计划	4.2.3(a)编制质量计划 4.10 检验和试验
	7.2 与顾客有关的过程	7.2.1 与产品有关的要求的确定	与顾客有关的过程程序	4.4 设计控制
		7.2.2 与产品有关的要求的评审		4.3 合同评审
		7.2.3 顾客沟通		
	7.3 设计和开发		设计和开发程序	4.4 设计控制
	7.4 采购	7.4.1 采购过程	采购程序 工程供方程序	4.6 采购
		7.4.2 采购信息		
		7.4.3 采购产品的验证		4.6 采购 4.10 检验和试验
	7.5 生产和服务提供	7.5.1 生产和服务提供的控制	生产提供程序	4.9 过程控制 4.15 搬运、贮存、包装、防护和交付
		7.5.2 生产和服务提供过程的确认	服务提供程序	4.19 服务
		7.5.3 标识和可追溯性	标识和可追溯性程序	4.8 产品标识和可追溯性 4.10 检验和试验 4.12 检验和试验状态
		7.5.4 顾客财产	顾客财产程序	4.7 顾客提供产品的控制
		7.5.5 产品防护	产品防护程序	4.15 搬运、贮存、包装、防护和交付
	7.6 监视和测量装置的控制		检验和测量装置控制程序	4.11 测量、检验和试验设备

续表

过程章号	过程条号	过程款号	应有文件的建议	ISO9001:1994 的条款或要求/要素建立的程序
8 测量、分析和改进设“测量、分析和改进综合总程序”	8.1 总则		(在总程序中描述)	4.10 检验和试验 4.20 统计技术
	8.2 监视和测量	8.2.1 顾客满意	顾客满意程序	
		8.2.2 内部审核	内部质量审核程序 (强制性要求)	4.17 内部质量审核
		8.2.3 过程的监视和测量	过程的监视和测量程序	4.17 内部质量审核 4.20 统计技术
		8.2.4 产品的监视和测量	产品检验和测量程序	4.10 检验和试验 4.20 统计技术
	8.3 不合格产品控制		不合格品控制程序 (强制性要求)	4.13 不合格品控制
	8.4 数据分析		数据分析程序	4.20 统计技术
	8.5 改进	8.5.1 持续改进	(在总程序中描述)	4.13 管理评审
		8.5.2 纠正措施	纠正措施程序(强制性要求)	4.14 纠正和预防措施
		8.5.3 预防措施	预防措施程序(强制性要求)	

2 八项质量管理原则在 ISO9001:2000 的体现

ISO9001:2000《质量管理体系 要求》已于2000年12月15日发布。我国2001年6月1日施行,为今后质量认证提供依据。2000版提出:八项质量管理原则:一、以顾客为关注焦点;二、领导作用;三、全员参与;四、过程方法;五、管理的系统方法;六、持续改进;七、基于事实的决策方法;八、与供方互利的关系。这些原则是指导质量管理工作,编制质量管理体系文件的依据。

中国认证人员国家注册委员编著的《2000版ISO9000族标准审核员转换培训教程》(以下简称《教程》),为组织和审核员对ISO9001/2/3:1994质量认证的转换提供指导。《教程》中的表3-1《八项质量管理原则、质量管理体系基本原理与ISO9001标准条款对应关系》中,提供了他们之间的对应关系,八项质量管理原则应在标准的条款中有所体现,便于贯标的组织和审核员的理解和实施。编制质量管理体系各过程的程序时,应深入了解各条款对八项原则有什么要求,以使八项原则在有关的条款充分落实和运用,这样才能使质量管理体系健全和完善。《教程》表3-1有感不够细致,八项原则与条款应有对应关系交代不够充分,应进一步完善。根据我们的学习探讨,认为一些条款与八项原则的关系还应补充,其补充的理由逐条阐述,并列表对照。其中黑三角▲者是根据《教程》表3-1画制;白三角△者为我们进一步补充。建议在编写质量体系文件时,应注意在各过程的程序中,充分贯彻八项原则,深入了解标准各条款应有八项原则的要求,才能在各过程程序中充分描述,完整进行覆盖,促使

质量体系文件更能符合充分性和适宜性,也才能有效地实施。各条款与八项原则的关系列在八项质量管理原则在 ISO9001:2000 标准章条中的体现列表 1-2 中。

八项质量管理原则在 ISO9001:2000 标准章条中的体现

表 1-2

ISO9001:2000 标准			八项质量管理原则							
章名称	章、条名称	章、条、款名称	以顾客为关注焦点	领导作用	全员参与	过程方法	管理的系统方法	持续改进	基于事实的决策方法	与供方的互利关系
4 质量管理体系	4.1 总要求			△		▲	▲	△		
	4.2 文件要求	4.2.1 总则		△		▲	△			
		4.2.2 质量手册		△	△	▲	△			
		4.2.3 文件控制			△	▲	△			
		4.2.4 记录控制			△	▲	△	△	△	
5 管理职责	5.1 管理承诺		△	▲	▲	▲	△	△		
	5.2 以顾客为关注焦点		▲	△	△	▲	△			△
	5.3 质量方针		△	▲	▲	▲	△	△	△	△
	5.4 策划	5.4.1 质量目标	△	▲	△	▲	△	△	△	△
		5.4.2 质量管理体系策划	△	▲	△	▲	△	△	△	△
	5.5 职责、权限和沟通	5.5.1 职责和权限		▲	△	▲	△			
		5.5.2 管理者代表	△	▲	△	▲	△	△		
		5.5.3 内部沟通		△	△	▲	△			
	5.6 管理评审		△	▲	△	▲	△	▲		
6 资源管理	6.1 资源的提供		△	▲		▲	△	△		
	6.2 人力资源	6.2.1 总则								
		6.2.2 能力、意识和培训		△	▲	▲	△			
	6.3 基础设施			△		▲	△			
	6.4 工作环境			△	△	▲	△			

续表

ISO9001:2000 标准			八项质量管理原则							
章名称	章、条名称	章、条、款名称	以顾客为关注焦点	领导作用	全员参与	过程方法	管理的系统方法	持续改进	基于事实的决策方法	与供方的互利关系
7 产品实现	7.1 产品实现的策划			△		▲	▲			
	7.2 与顾客有关的过程	7.2.1 与产品有关要求的确定	▲			▲	△			
		7.2.2 产品有关要求的评审	▲			▲	△			
		7.2.3 顾客沟通	▲			▲	△	△		
	7.3 设计和开发		▲		△	▲	△	△	△	
	7.4 采购	7.4.1 采购过程	△			▲				▲
		7.4.2 采购信息								
		7.4.3 采购产品的验证								
	7.5 生产和服务的提供	7.5.1 生产和服务提供的控制		△		▲	△		△	
		7.5.2 生产和服务提供过程的确认			△	▲	△			
		7.5.3 标识和可追溯性			△	▲	△			
		7.5.4 顾客财产			△	▲	△			
		7.5.5 产品防护				▲	△			
	7.6 监视和测量装置的控制				△	▲	△	△		
8 测量、分析和改进	8.1 总则				△	▲	△	△		
	8.2 监视和测量	8.2.1 顾客满意	▲			▲	△	△	△	
		8.2.2 内部审核		△	△	▲	▲	▲	△	
		8.2.3 过程的监视和测量			△	▲	△	△	▲	
		8.2.4 产品的监视和测量	△		△	▲	△		△	
	8.3 不合格品控制		△			▲	△		▲	▲
	8.4 数据分析		△			▲	△	△	▲	▲
	8.5 改进	8.5.1 持续改进		△	△	▲	△	▲		
		8.5.2 纠正措施	△		△	▲	△	▲	▲	
		8.5.3 预防措施			△	▲	△	▲	▲	

注：▲为《2000 版 ISO9000 族标准 审核员转换培训教程》提供资料；△为我们的补充意见。

增加的理由和依据分述于下：

① 4.1(质量管理体系)总要求

“组织应建立质量管理体系……并持续改进其有效性”,“f)实施必要的措施……对应这些过程的持续改进”,它“所需的过程应当包括与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程”。

有两个地方提出“持续改进”,同时五大过程确定,自然取决于领导,“领导作用”应有关键的关系;

② 4.2.1(文件要求)总则

质量管理体系文件应包括 a)~e)五个部分,“不同组织的质量管理体系文件的多少与详细程序”取决于:

- a) 组织的规模和活动的类型。
- b) 过程及其相互作用的复杂程度。
- c) 人员的能力。

以上 a)~c)以及质量方针、目标的规定,质量手册的审批,主要决定于最高领导者,本条款充分体现“领导作用”;

③ 4.2.2 质量手册

质量手册包括质量管理体系的范围,过程之间的相互作用,这些都应由管理者代表建立、实施和报告质量管理体系的业绩和改进的需求,最高管理者最后确定,自然应有领导作用的体现。并必须全员参与;

④ 4.2.3 文件控制

“必要时,对文件进行评审与更新,并再次评审”自然体现持续改进;

⑤ 4.2.4 记录控制

记录是质量管理体系有效运行的证据,记录的数据提供事实资料,必要时可将数据进行统计技术分析的应用,以便持续改进;

⑥ 5.1 管理承诺

最高管理者向组织传达满足顾客要求的重要性,既有领导,也要全员。以顾客为关注焦点,满足顾客要求;

⑦ 5.2 以顾客为关注焦点

“最高管理者应以顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并予以满足”,明确提出“领导作用”,自然也要全员参与和持续改进,才能体现“以顾客为关注焦点”;

⑧ 5.3 质量方针

质量方针的制定要考虑内外部环境。“在持续适宜性方面得到评审”这涉及质量“持续改进”。质量方针应关注到顾客的要求,制定质量方针应发动全体员工,用头脑风暴法,集思广益,群策群力,使全体员工共同行动;

⑨ 5.4 质量目标

“最高管理者应确保在组织内的相关职能和层次建立质量目标”,明确要建立和分解“全员参与”。

质量目标与“质量方针”一致,自然也随着质量方针“持续改进”。每项工程要贯彻工程施工合同业主的质量要求;

⑩ 5.5.1 职责和权限

“最高管理者应确保组织内的职责权限得到规定和沟通”,明显要“全员参与”;

⑪ 5.5.2 管理者代表

“确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识”,整个组织即要“全员参与”和“以顾客为关注焦点”的意识。“质量管理体系的业绩和任何改进的需求”也有“持续改进”的要求;

⑫ 5.5.3 内部沟通

“最高管理者确保在组织内建立适当的沟通过程,……质量体系有效性进行沟通”,既有“领导作用”又要“全员参与”;

⑬ 5.6 管理评审

管理评审输入的信息有:顾客反馈,改进的建议等。

管理评审输出有:与顾客要求有关产品的改进,资源需求等。

从中看出既有“以顾客为关注焦点”,也要“全员参与”;

⑭ 6.1 资源提供

a) 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性。

b) 通过满足顾客要求,增进顾客满意,这对于“持续改进”、“以顾客为关注焦点”再明显不过了;

⑮ 6.2 人力资源

“基于适当的教育、培训、技能和经验,从事影响产品质量工作的人员应是能够信任的”,培训要“全员参与”,必须由领导层作决策;

⑩ 6.3 基础设施

基础设施是重要资源,重要的设施要由各领导层作决策;

⑪ 6.4 工作环境

“组织应确定和管理为达到产品符合要求所需的工作环境”确定和管理工作环境要由各级领导,尤其露天作业的工程建设,“安全生产和文明施工”的工作环境特别重要,体现要“领导作用”又得“全员参与”;

⑫ 7.1 产品实现的策划

产品的质量目标,质量计划要对资源作出规定,这都要领导确定,体现了“领导作用”;

⑬ 7.2 与顾客有关的过程

“顾客反馈,包括顾客抱怨”为“持续改进”提供输入信息;

⑭ 7.3 设计和开发

“组织应对参与设计和开发的不同小组之间的接口实施管理,以确保有效的沟通,并明确职责分工”。

“评审的参加者应包括与所评审的设计和开发阶段有关的职能代表”。这其中贯彻和要求“全员参与”的原则。

本条款中有设计开发与评审、设计更改的控制,是“持续改进”的措施;

⑮ 7.4 采购

顾客拟在供方的现场实施验证时,组织安排其验证,体现“以顾客为关注焦点”;

⑯ 7.5.1 生产和服务的控制

组织应策划为生产提供产品特性信息;适宜的设备;使用监视和测量装置和交付后活动的实施等的受控条件,这些既有“管理的系统方法”也涉及要“领导作用”。生产的控制,监理单位代表业主(顾客)进行监视,应按《监理规范》体现以顾客为关注焦点;

⑰ 7.5.2 生产和服务的确认

组织应规定使用特定的方法和程序,并记录,自然需要“全员参与”。生产和服务的确认应以顾客为关注焦点,考虑顾客的要求;

⑱ 7.5.3 标识和可追溯性

组织应在产品实现的全过程中识识产品,需要各不同岗位人员具体进行标识,需要“全员参与”;

⑲ 7.5.4 顾客与财产

组织要爱护顾客的财产,应识别、验证、保护和维护供使用或构成产品的一部分的顾客财产,它涉及各不同岗位人员要参与与实施;

⑳ 7.6 监视和测量装置的控制

“组织应对该设备和任何受影响的产品采取适当的措施”,需要各不同岗位人员去执行;

㉑ 8.1(测量、分析和改进)总则

a) 证实产品符合性。

b) 确保质量管理体系的符合性。

c) 持续改进质量管理体系的有效性。

以上这些必须“全员参与”和“持续改进”;

㉒ 8.2.1 顾客满意

顾客满意是数据分析的信息之一,是“基于事实的决策方法”,并提供“持续改进”;

㉓ 8.2.2 内部审核

内部审核应确定质量管理体系是否符合要求,有效实施,审核方案的策划,审核员的选择;受审区域应采取措施以消除不合格及其原因,这些决策涉及领导,又涉及全体员工,以及“基于事实决策方法”,应应用“数据分析”统计技术,“持续改进”;

㉔ 8.2.3 过程的监视和测量

对质量管理体系过程进行监视和测量,证实过程的能力,并应采取纠正的纠正措施,以确保产品的符合性。

这既要各生产岗位员工应用“基于事实的决策方法”,必然要应用统计技术,进行持续的质量改进;

㉕ 8.2.4 产品的监视和测量

组织应在各个岗位上的员工对产品实现过程的适当阶段对产品的特性进行监视和测量。

在策划的安排产品圆满完成之前,放行产品和交付服务,得到顾客的批准。

这些体现“基于事实的决策方法”“全员参与”和“以顾客为关注焦点”;

⑫ 8.3 不合格品的控制

处置不合格品,适用时经顾客批准,让步使用,放行或接收不合格品,非常明确体现“以顾客为关注焦点;”

⑬ 8.4 数据分析

数据分析应提供顾客满意的信息,并应对其进行“持续改进”;

⑭ 8.5.1 持续改进

“组织应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审,持续改进质量管理体系的有效性”,必然要有“领导作用”和“全员参与”来实现;

⑮ 8.5.2 纠正措施

“组织应采取措施,以消除不合格的原因,防止不合格再发生”要求各出现不合格的部门、岗位上的员工共同努力,评审不合格(包括顾客投诉)也体现“顾客为关注焦点”;

⑯ 8.5.3 预防措施

“组织应确定措施,以消除潜在不合格的原因,防止不合格的发生”,要各个部门经常收集信息,进行“持续改进”

⑰ 整个“标准”要求的质量管理体系都采用“将相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”。

第二部分 质量管理体系文件

第0章 质量方针和质量目标文件

(公司代号/WJ5.3/5.4.1-2000)

0 质量方针和质量目标文件

0.1 2000 版标准对质量方针和质量目标的阐述

0.1.1 质量方针和质量目标的定义

0.1.1.1 质量方针

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。

0.1.1.2 质量目标

在质量方面所追求的目的。

0.1.1.3 质量方针和质量目标的关系

质量方针和质量目标定义的注可体现他们之间的关系。

a) 质量方针的注:

注①: 通常质量方针与组织的总方针一致并为制定质量目标提供框架。

注②: 本标准提出的质量管理原则可以作为制定质量方针的基础。

b) 质量目标的注:

注①: 质量目标通常依据组织的质量方针制定。

注②: 通常对组织的相关职能和层次分别规定质量目标。

“质量方针指出了组织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,两者都确定了想要达到的预期结果……质量方针为建立和评审质量目标提供了框架。质量目标在此框架内确立、展开和细化。质量方针还要具体体现组织对持续改进的承诺。质量目标应与质量方针保持一致,不能脱节和偏离。”

0.2 制定质量方针和质量目标,提高组织的质量管理水平,以确保产品质量。

ISO9001 标准要求建立质量管理体系。建立质量管理体系,首先要策划组织的质量方针和质量目标。

标准 4.2.1(质量管理体系文件要求)总则:

“质量管理体系文件包括:

- a) 形成文件的质量方针和质量目标;
- b) 质量手册;
- c) 本标准所要求的形成文件的程序;
- d) 组织为确保其过程的有效策划、运行和控制所需的文件;
- e) 本标准要求的记录。”

0.3 质量方针和质量目标的制定

公司在建立质量管理体系时,原则上总经理首先要发动员工共同制定质量方针和质量目标,再建立质量管理体系其他文件。如《质量手册》、《程序文件》和其他作业指导书等,以确保质量方针和质量目标的实现。而不应在质量体系形成文件之后,再用质量方针和质量目标来点缀。要注意质量目标不能脱离质量方针,从而使质量方针和质量目标流于形式,使质量管理体系失去目的性和有效性。

“总则”提出质量管理体系应有文件,不同于 1994 年版,质量方针和质量目标可独立于质量手册,单独列为文件。

0.4 建筑工程公司质量方针和质量目标(示例)

某建筑工程公司的质量方针、质量目标(示例一)

质量方针:

遵守法律法规 提供优良工程;
严格执行合同 达到业主满意;
持续质量改进 超过同行水平。

质量目标:

单位工程竣工一次验收合格率 100%;
单位工程优良率超过全国平均水平(>40%);
工程履约率 100%;
顾客满意率 90% 以上;
每年推广 1~2 项以上新技术。

质量方针、质量目标的评价:质量方针中包含了对遵守法律法规、符合 ISO9000:2000 的宗旨;产品实物质量要超过同行业平均水平;对业主不但要满足要求,从而达到顾客(或用户)满意;持续的质量改进,是质量管理的目的。质量方针为质量目标提供框架;质量目标对质量方针展开,细化、量化,质量目标与方针相呼应,提供优良工程的具体目标为一次验收合格率 100% 及工程优良率超过全国平均水平(>40%)以上的要求,顾客满意体现在工期履约率 100% 和顾客满意率 90% 以上,每年推广新技术体现了持续改进。

0.5 质量方针和质量目标的分解

为了使质量方针和质量目标能切实地实施达到有效性,应对质量方针和质量目标按不同职能和不同层次进行分解,具体落实,才能确保质量方针和质量目标的实现。

质量方针和质量目标应采取多种形式进行分解。

0.5.1 规定各职能部门质量方针和质量目标任务见《职能和权限文件》。

0.5.2 可编列标准条款过程的职能分配表(见《ISO9001:2000 质量管理体系过程文件和职能分配表》),明确各部门的主控过程和协助过程;反过来从各条款的过程反映出其主控职能

部门和协助部门。

0.5.3 在各《工程项目质量计划》列出各部门工程质量优良等级的要求表 2-1。

× × × × 工程项目分部工程质量等级要求

表 2-1

分部工程名称	质量等级	分部工程名称	质量等级
地基与基础工程	(必须优良)	装饰工程	
主体工程	(必须优良)	建筑采暖卫生与煤气工程	
建筑地面工程		建筑电气安装工程	
门窗工程		通风与空调工程	
屋面工程		电梯安装工程	

注意:以上分部系按 GBJ 300-88《建筑安装工程质量检验评定统一标准》,它将为 GB 50300 取代。

要达到优良工程,地基与基础工程、主体工程必须达到优良。

0.5.4 在各过程文件中的“职责”、“措施和方法”中进行表述,并在“记录”中体现其实施的证据。(见 JL/5.5.3-01《ISO9001:2000 建设工程质量记录主控部门及传递汇总表》)