

广东省高校“八五”青年教师社科学研究课题
广东省高教厅科学研究著作出版基金资助出版

现代企业质量管理 的法律问题

*XIANDAI QIYE ZHILIANG GUANLI
DE FALU WENTI*

赵 康 主 编

广东人民出版社

广东省高校“八五”青年教师社科研课题
广东省高教厅科学研究著作出版基金资助出版

现代企业质量管理的 法律问题

主 编 赵 康

撰稿人(以姓氏笔画为序)

刘 璇 李 瑛

赵 康 戴 琼

广东人民出版社

责任编辑：戴 和 周晓江

封面设计：张永齐

责任技编：黎碧霞

广东省高校“八五”青年教师社科研究课题

广东省高教厅科学研究著作出版基金资助出版

现代企业质量管理的 法律问题

主编 赵 康

出版 发行	广东人民出版社
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东省湛江人民印刷总厂
规格	850 × 1168 毫米 1/32
印张	11
字数	250,800 字
版次	1999 年 12 月第 1 版
印次	1999 年 12 月第 1 次
印数	1~5,000 册
书号	ISBN7 - 218 - 03226 - 5/D · 347
定价	18.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

售书热线:(020)83790667 83791084

前 言

就质量立法而言，在 20 世纪 80 年代，我国法学界主要是介绍西方国家产品责任及消费者权益保护方面的立法，呼吁制定我国的产品责任法和消费者权益保护法。1993 年，我国先后制定、颁布了《产品质量法》、《消费者权益保护法》，法学界对这两部法律进行了广泛宣传和较深入的研究。但较少把现代企业的质量管理制度与法律制度结合起来进行研究。本书正是由此入手，对现代企业质量管理包括产品质量管理、建筑工程质量管理和服务质量管理中的法律问题进行了探索。全书共十二章，由六部分组成：第一部分即第一、二章，由质量管理的历史沿革入手，分析、研究了现代质量概念，阐明了质量对于现代企业的重要意义。在此基础上，阐述了质量管理法律调整的历史沿革，研讨了我国质量管理的法律、法规体系，分析了其实施中存在的问题，并提出了相应的对策；第二部分即第三、四章，以《标准化法》和《计量法》为依据，阐述了作为质量管理技术基础的标准化和计量管理中的法律问题；第三部分即第五、六、七章，将现代企业质量管理分为产品质量管理、建筑质量管理和服务质量管理，并从企业质量管理规范化的角度，

探讨了其中法律问题；第四部分即第八章，阐述了质量认证制度的由来及其意义，分析、比较、论述了产品质量认证和质量体系认证制度；第五部分即第九章，探讨了质量监督的法律问题，分析、研究了产品质量、建筑质量、服务质量的外部监督法律机制；最后一部分即第十、十一、十二章，对质量责任法律制度进行探讨，分别阐述了质量侵权民事责任、质量行政责任以及质量刑事责任的有关问题。本书在思路、体系上都有一定新意，并注意到理论联系实际，不仅对我国企业质量管理的规范化、法制化具有重要指导意义，有助于企业将质量管理纳入法制的轨道，预防质量责任的发生，提高企业的竞争能力；而且对于构建我国企业质量管理的法律体系，制定相关法律、法规也具有重要理论指导意义。

各章撰写人（以章节先后为序排列）：赵康（第一章、第二章、第五章、第六章、第七章、第八章）、刘璇（第三章、第四章、第十一章、第十二章）、李瑛（第九章）、戴琮（第十章第一、二节），第十章第三、四节由赵康、戴琮合作完成，全书由赵康统稿。

本书是我们在前人及诸多同仁对企业质量管理法律问题研究的基础上所作的一点探索。在撰写过程中，我们参阅了许多专家、学者的相关论著，在此谨致谢意。

本书在写作过程中，还得到广东省公安司法管理

干部学院图书馆、广东省经济管理干部学院图书馆、中山图书馆、广东省技术监督局等单位的大力支持，在此一并致谢。

限于作者水平，书中难免有不当之处，敬请读者批评指正。

著 者

1999 年 8 月于广州

目 录

第一章 导 论	(1)
一、质量管理的历史沿革	(1)
二、现代质量概念	(10)
三、质量管理及其术语	(17)
四、质量是现代企业的生命	(21)
第二章 现代企业质量管理的法律调整	(25)
一、质量管理法律调整的历史沿革	(25)
二、我国质量管理的法律体系	(33)
三、问题、原因与对策	(39)
第三章 质量管理中的标准化法律问题	(49)
一、标准、标准化和标准化法	(49)
二、标准化与企业质量管理	(56)
三、企业的标准化法制管理	(61)
第四章 质量管理中的计量法律问题	(72)
一、计量及企业计量法制管理的意义	(72)
二、计量法制管理的历史沿革	(79)
三、企业计量法制管理	(85)
第五章 产品质量管理的法律问题	(96)
一、产品及产品质量管理	(96)
二、产品质量管理的法律依据	(101)
三、企业产品质量管理体系	(104)
四、企业全过程产品质量管理	(113)

第六章 建筑质量管理的法律问题·····	(133)
一、建筑及建筑质量管理·····	(133)
二、建筑质量管理的法律依据·····	(137)
三、建筑企业质量管理体系·····	(143)
四、建筑工程全方位质量管理·····	(153)
第七章 服务质量管理的法律问题·····	(162)
一、服务与服务质量管理·····	(162)
二、服务质量管理的法律依据·····	(166)
三、服务质量管理体系·····	(168)
四、服务企业全面质量管理·····	(178)
第八章 质量认证的法律问题·····	(187)
一、质量认证的概念、沿革及意义·····	(187)
二、质量认证制度体系·····	(195)
三、产品质量认证制度·····	(200)
四、质量体系认证制度·····	(209)
第九章 质量监督的法律问题·····	(216)
一、质量监督概念及意义·····	(216)
二、质量的国家监督·····	(221)
三、质量的社会监督·····	(231)
四、质量监督中存在的问题及对策·····	(239)
第十章 质量侵权民事责任若干问题·····	(244)
一、概述·····	(244)
二、产品质量侵权责任(产品责任)·····	(251)
三、建筑质量侵权责任·····	(262)
四、服务质量侵权责任·····	(269)
第十一章 质量违法行政责任若干问题·····	(279)
一、概述·····	(279)

二、产品质量违法的行政责任·····	(283)
三、建筑质量违法的行政责任·····	(290)
四、服务质量违法的行政责任·····	(293)
第十二章 质量违法刑事责任若干问题·····	(300)
一、概述·····	(300)
二、产品质量犯罪及其刑罚·····	(304)
三、建筑质量犯罪及其刑罚·····	(313)
四、服务质量犯罪及其刑罚·····	(317)
主要参考文献·····	(332)

第一章 导 论

一、质量管理的历史沿革

质量管理产生和发展，是随着生产力的发展、科学技术的进步而产生和不断发展的。按照质量管理所依据的手段和方式，一般把质量管理的演变、发展分为四个阶段：经验质量管理阶段、检验质量管理阶段、统计质量管理阶段和全面质量管理阶段。

（一）经验质量管理阶段

在前资本主义时期，生产力水平低下，质量管理深受小生产经营方式或手工作坊式的生产经营方式的影响，产品质量主要靠生产者的实际操作经验，靠手摸、眼看等感官估计和简单的度量衡测量而定，质量管理的方法简单。工匠是操作者又是质量检验者，还是质量管理者，生产、检验、管理由同一个人同步进行，是同一个过程，生产、检验和管理的“标准”都是凭经验，故称为经验质量管理阶段。

资产阶级革命成功，资本主义取代了封建主义，“以前那种封建的或行会的工业经营方式已经不能满足随着新市场的出现而增加的需求了。工场手工业代替了这种经营方式”。^① 工场手工业是早期资本主义基本的生产方式，这种生产方式一直

^① 马克思和恩格斯：《共产党宣言》，见《马列著作选读·科学社会主义》，人民出版社1988年版，第60页。

持续到产业革命时期。工场手工业不同于家庭手工业，其工作场所由家庭发展到工场；工人被集中在同一工场在同一时间内集中进行生产；由于部分地使用了机器，生产一个产品的工序增多了，分工也更细了。因此，对管理包括质量管理的要求也相应提高了。但是，这个时期工场的所有者同时也是管理者，工场主集中了一切管理大权，其管理仍然是凭个人的经验来进行，质量管理也主要是依靠生产者的经验。

（二）检验质量管理阶段

随着生产力的发展，市场扩大，需求增加。“甚至工场手工业也不再能满足需要了。于是，蒸汽和机器引起了工业生产的革命。现代大工业代替了工场手工业”。^① 始于 18 世纪 60 年代的产业革命，不仅使大机器生产逐渐取代了工场手工业生产，而且使社会关系也发生根本性的变化。劳动者集中到一个工厂共同进行批量生产劳动，社会的基本生产组织形式迅速地从工场转向以工厂为单位的企业，现代企业制度由此逐步建立起来。在新的社会生产组织形式中，靠经验管理已经不能满足大机器生产的要求。协作劳动的组织，人与机器的配合，机器与机器的协调等，都需要科学的管理。现代企业管理包括质量管理由此产生和发展起来。

19 世纪末 20 世纪初，在美国出现了以泰罗为代表的“科学管理运动”，强调工长在保证质量方面的作用，于是质量管理的职责开始从操作者转移到工长。以后，随着企业规模的扩大和产量的增加，大多数企业开始设置专门的质量检验部门，把质量检验从直接生产工序中分离出来成为单独的工序，质量

^① 马克思和恩格斯：《共产党宣言》，见《马列著作选读·科学社会主义》，人民出版社 1988 年版，第 61 页。

检验职能又由工长转移给专门的质量检验人员，质量检验工作成为一个独立的工种。质量检验所使用的手段由凭经验或简单的度量衡发展为各种各样的检测仪器和设备。专职检验作为一道重要的生产工序，负责对产品的“全数检验”，通过严格的检验来控制 and 保证出厂或转入下一道工序的产品质量。

专职检验既能从生产的成品中挑出废品，保证出厂产品的质量，又能反馈产品质量信息，从而改进设计或生产，预防今后出现同类的废品，减少废品损失，这对于提高劳动生产率和产品质量都有显著的效果。但是这种检验制度的缺陷也很明显：首先，它是一种“事后检验”，无法在生产过程中起到预防、控制的作用，一旦发现废品，就是既成事实，一般都难以补救；其次，它要求对成品进行百分之百的检验，这样做不仅检验费用高，而且还可能延误出厂交货期限，经济上并不合理，有时在技术上也不可能。后来，虽然改为抽样检验，但又产生“大批严、小批宽”的问题；第三，只由检验部门负责检验质量，没有其他管理部门和全体员工的参与，生产与检验完全分离，出现质量问题容易推诿、扯皮，使生产人员与检验人员产生矛盾，不利于产品质量的稳步提高。

（三）统计质量管理阶段

在 20 世纪 20 年代，一些著名统计学家和质量管理专家就注意到了质量检验的上述弱点，并设法运用数理统计学的原理去解决这些问题。1924 年美国贝尔研究所工程师休哈特提出了用数理统计方法控制和预防产品缺陷的概念。后来他与朱兰等人应邀参加了西屋电气公司所属霍桑工厂关于加强和改善质量检验工作的调查研究工作。在这里休哈特提出用“6 σ ”的方法来预防废品，并把控制图即预防缺陷法应用到企业的质量管理实践中去。1931 年休哈特将自己陆续发表的几篇论文以及

所设计的质量控制方案和控制图汇集在一起，出版了《工业产品质量的经济控制》一书。贝尔研究所还成立了一个检验工程小组，成员有休哈特、爱德华兹、柯勒斯、罗米格以及戴明等人。这些人成了最早把数理统计方法引入质量管理的先驱。但由于 30 年代资本主义国家发生严重经济危机，而运用数理统计方法需要增加大量的计算工作，因此他们的理论与方法并没有被普遍接受。据统计，在第二次世界大战前夕，全美国只有 10 家公司接受并实际运用休哈特等人的理论和方法。^①

第二次世界大战对军需品的需求不仅在数量上大量增加，而且在质量上提出了更高的要求。这使质量检验的弱点更显得突出，企业质量检验部门成了生产中最薄弱的环节。由于事先无法控制，军需产品的质量严重，加上检验工作量大，企业常常延误交货期，影响前线的军需供应。为此，美国政府及其国防部专门组织数理统计专家去解决这些问题，并制定出战时三项军需产品的质量管理标准，即：AQSC Z1.1 质量控制指南；AQSC Z1.2 数据分析用控制图法；AQSC Z1.3 质量管理用控制图法。为了贯彻这些标准，美国政府有计划地开展了宣传普及活动，其中包括在大学举办质量控制方法学习班，强制要求各军需生产企业选送质量检验人员参加学习；同时还制定了实施这三项标准的细则，在有关企业强制执行，并要求在所有军需品采购合同中都要规定有关质量管理方面的条款，否则不予审批订货。

由于采取质量控制的统计方法给企业带来了巨额利润，战后很多企业采用这一方法对产品质量进行控制。意大利、法

① 洪生伟编著《质量管理》（第三版），中国计量出版社 1996 年版，第 5 页。

国、英国、荷兰、比利时、西德、瑞典、丹麦、挪威、日本等国的企业也开展了统计质量控制活动，并取得成效。

统计质量控制法是利用数理统计原理，预防产品废品并检验产品的质量，质量管理由此开始由专职检验人员转移给专业的质量控制工程师和技术员承担，这表明人们对质量管理的认识已发生了变化，即由事后的检验发展为预测质量事故并事先加以预防。但这一方法过分强调质量控制的统计方法，忽视其组织管理工作，容易使人们误认为“质量管理就是统计方法”，是“质量管理专家的事情”，加上这一方法本身具有专业性、技术性强特点，使人们感到质量管理“高不可攀”。这在一定程度上影响到质量管理统计方法的推广与普及。

(四) 全面质量管理阶段

全面质量管理 (Total Quality Control) 兴起于 20 世纪 60 年代，是质量管理发展的第四阶段。50 年代以来，生产力迅速发展，科学技术日新月异，无论是检验质量管理还是统计质量管理，都难以适应发展变化了的情况。首先，随着科学技术的飞速发展，人们对产品质量的要求更高、更严格。例如美国的“阿波罗”宇宙飞船，共有零件 560 万个，如果零件的可靠性仅达 99.9%，在飞行中就可能 有 5 600 个机件要发生故障，其后果不堪设想。因此，全套装置的可靠性必须达到 99.9999%，在 100 万次动作中，只能允许一次失灵，连续安全工作时间要在 1 亿到 10 亿小时。这样高的要求，单纯依靠统计方法控制生产过程是远远不够的。其次，“保护消费者利益”运动的兴起和人们产品质量观念的变化，促进了企业质量管理水平的提高。工业化极大地丰富人们的物质生活，但人们在获得物质享受的同时也经常受到“不良产品”的侵害，保护消费者利益运动由此兴起。60 年代初，许多国家的消费者纷

纷组织起来保护自己的权益，政府也以立法形式维护消费者的合法权益；同时，人们对产品质量要求也发生了变化，以前人们对产品的质量一般只注重于产品的使用性能，而今随着生活水平的不断提高，人们不仅重视产品的使用性能，而且越来越重视产品的耐用性、可靠性、安全性、美观性、经济性等等。这就迫使企业不断改进质量管理，寻求更加有效的质量管理方法。再次，随着管理科学的发展，人们对质量管理的认识也不断深化。如人类行为学派从社会学、人类学、心理学的角度研究企业管理，重视人的相互关系，提倡工人“参与管理”；社会系统学派把企业组织视为一个协作系统，认为管理人员的作用就是在协作系统中作为相互联系的中心，对成员的协作进行协调，使组织正常运转；管理过程学派则把管理学说与管理人员从事工作的过程联系起来，注重管理职能的发挥；决策学派把决策作为管理的中心，认为决策过程就是全部的管理过程，强调各级管理人员正确决策在管理过程中的作用；数理学派则认为，“管理”就是用数学模型及其符号来表示计划、组织、控制、决策等合乎逻辑的程序，求出最优解。这些管理理论从不同的方向、不同的角度，用不同的方法对企业管理进行的研究，深化了人们对企业管理及质量管理的认识，为全面质量管理奠定了理论基础。

一般认为，最早提出全面质量管理概念的是美国通用电气公司的质量经理菲根堡姆。1961年他出版了《Total Quality Control》（《全面质量管理》）一书，强调执行质量职能是公司全体人员的责任，要求企业全体人员都树立质量意识并承担质量责任。他认为：全面质量管理，是“为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足顾客要求的条件下进行市场研究、设计、制造和售后服务，把企业内各部门的研制质量、维持质量

和提高质量的活动构成为一体的一种有效的体系”^①。

20 世纪 60 年代以来，菲根堡姆的全面质量管理思想经过美国另外两位质量管理专家戴明博士和朱兰博士在日本不遗余力的推广、实践，获得丰富和发展，并逐步被世界各国所接受。

“二战”后的日本，面对国土狭小、资源匮乏、产品质量低劣的实际情况，下决心改善企业质量管理。他们派人到国外学习质量管理先进方法，翻译外国质量管理文献，并邀请美国质量管理专家戴明博士和朱兰博士到日本讲授质量管理课程。同时，专门设立“戴明奖”，鼓励企业改进质量管理、提高产品质量；建立“工人质量管理小组”，动员企业全体员工参与质量管理。这些努力终于结出丰硕成果，使日本产品在世界范围内赢得质量信誉。

全面质量管理的基本思想和特征可以概括为：以“一切为了用户”为指导思想，以预防为目的，采取综合性管理方法，由全体员工参与，对生产全过程实施全方位的质量管理。

“一切为了用户”是全面质量管理的基本指导思想。它把用户的需求作为质量管理的起点，首先了解用户的需要，然后才决定设计、生产什么质量的产品，而不是单纯地按规定的标准进行生产。为了满足用户的需求，质量管理不仅要保证产品质量本身符合用户的要求，而且要处理好质量与成本的关系，能够用最低成本生产出优质的产品来，同时按交货期及时满足用户的需要。全面质量管理旨在为企业树立起质量第一、用户第一的信誉，从而取得用户的信任，牟取长期利益。

预防为主是全面质量管理的方针。全面质量管理不同于单

^① (美) A. V. 菲根堡姆著，杨文士、廖永平等译：《全面质量管理》，机械工业出版社 1991 年 5 月出版，第 4 页。

纯的质量检验，它具有高度的预防性。在科学技术高度发达，产品的种类繁多、结构复杂，人们生活丰富多彩的今天，一旦发生质量问题，不仅会给消费者个人造成重大损失，而且也会给企业、社会和国家造成不必要的损失。因此，必须对产品质量问题进行事先预防，防患于未然。全面质量管理一方面通过对质量问题分析、寻因，找出解决办法，并加以规范，来“防止再发生”；另一方面通过“控制预测对策规范”，确保“第一次”就将工作做好，从根本上预防质量问题。

管理方法的综合性是全面质量管理的一个突出特征。所谓管理方法的综合性就是运用多种方法而不是某一种方法进行质量管理，这些方法包括：运用数理统计方法对产品质量进行数据分析，预防出现废品；运用系统方法对质量管理进行系统分析，建立质量保证体系；运用行为科学动员企业全体人员参与企业质量管理，使人人都对产品质量负责；运用现代电子技术对质量信息进行处理，不断改进质量管理；运用科学的行政管理方法，建立健全质量管理的各项规章制度；运用法律手段建立质量监督体系，维护市场秩序和消费者的合法权益，等等。

全员参与质量管理是全面质量管理的又一重要特征。全面质量管理要求企业最高领导者、各个管理部门及企业全体员工都参加质量管理，而不是单纯由质量检验部门管理，也不是由少数统计专家进行统计、控制和管理。全面质量管理就是人人都参加质量管理，人人都对质量负责。专门质量管理人员要管理质量，非专门质量管理人员也要管理质量；一线生产人员要对质量负责，高级管理人员也要对质量负责。全面质量管理就是要企业各个部门、各个环节的工作全面组织起来，上下左右相互协调，形成一个保证产品质量的工作体系，确保产品质