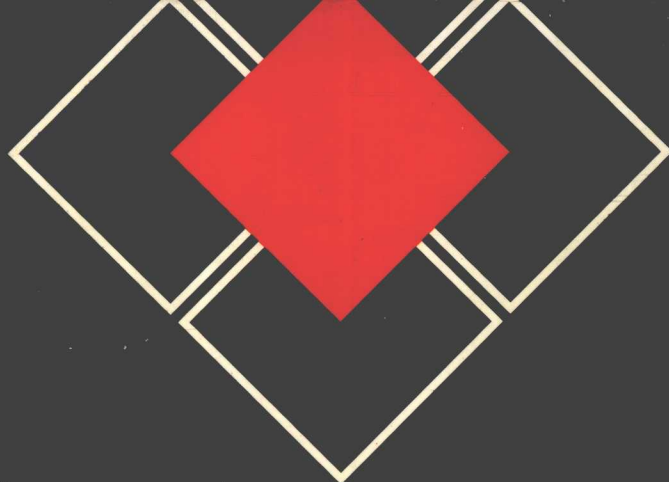


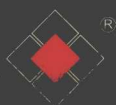


2000版ISO9001

实战范本

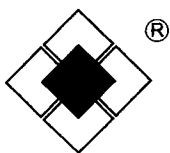
总指导 吴丽卿(香港)

- ◆ 成功企业制度范本、运用表格
- ◆ 从标准实施运作到原理阐述、条文理解
- ◆ 企业标准转换、标准使用实施指南
- ◆ 改善企业内部管理运作的有力工具



编著:《协众企管实战书系》编委会

协众企管顾问有限公司



®

编著:《协众企管实战书系》编委会

①

协众企管顾问有限公司
HEPLE CONSULTANT CO., LTD.

2000版ISO9001实战范本

总指导:吴丽卿(香港)

编著:《协众企管实战书系》编委会

纪周 把生心力
密 吴 双

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

2000 版 ISO9001 实战范本/协众企管实战书系编委会
编著,吴丽卿总指导. —广州: 广东经济出版社,2001. 4
(协众企管实战书系①)
ISBN 7 - 80632 - 872 - 6

I. 2… II. ①协…②吴… III. 质量管理体系 - 国际
标准 - ISO9001 - 基本知识 IV. F273. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 12625 号

责任编辑: 赵世平

出版 发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	45.75 2 插页
字数	450 000 字
版次	2001 年 4 月第 1 版
印次	2001 年 4 月第 1 次
印数	1 ~ 3 000 册
书号	ISBN 7 - 80632 - 872 - 6/F · 446
定价	360.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

· 版权所有 翻印必究 ·

序 言

近年来，非公有制经济发展迅猛，在我国的经济总量中的比例逐渐增大。笔者因为工作的关系，经常有机会与企业界的朋友探讨企业管理方面的问题。我们接触过许多可敬的创业者，他们对市场有惊人的预见性，而且极富有冒险精神，能够为目标达成作辛勤的付出。直到今天为止，他们都可以算成功。可是，今天的成功能延续多久？扩张会带来更大的成功还是导致毁灭的来临？明天的路该怎么走？这是他们共同的烦恼。

站在世纪更迭的交点，回首过去，我们可以发现这一百年来社会的变化，远比更前面的五百年多得多。而新来的这个世纪，世界只会变得更快。我们有因应变化的能力吗？

中国入世在即，WTO 给企业带来的不仅是更多机遇，还有全方位竞争，优胜劣汰是竞争的铁律，机遇从来只青睐及早准备的人。

以国内企业现状而言，多数企业的内部管理存在人治多于法治，随意性多于计划性和系统性的通病。因此，企业发展至一定规模，便会遭遇瓶颈，管理者觉得忙忙碌碌却又收效甚微，每日应付内部问题便已疲于奔命更遑论如何研究竞争对手，制定发展策略了。企业如果维持如此状况而能永续经营无异于痴人说梦。

事实上，许多企业也意识到了以上问题。ISO9000 质量管理体系的建立一直被企业视为规范内部管理的重要选择。一时之间，推行 ISO9000 质量管理体系的企业有如过江之鲫。但以笔者的经验，许多老板抱怨通过 ISO9000 认证以后，唯一的改变是多了很多文件。实际的效果却微乎其微。究其原因，不外乎有以下几点：

首先，由于许多企业将通过 ISO9000 认证的时间设定在 3~6 个月左右，造成体系文件的编写以简单不出错为原则，忽视了与实际相结合或缺乏指导意义，而如此形式的文件辗转相传，造成更多企业受害。

其次，编写体系文件的人或缺乏企业管理实务经验，或对文件的编写不擅长，因此编写出的文件不是空洞无物就是辞不达意。

再次，企业内部养成任何事情只认老板的意见的风气，而许多老板往往对体系的建立流于口号性支持，对文件的内容基本一无所知，因而在日常事务的处理上常常与文件规定相悖，造成了体系文件形同虚设的状况。

ISO9000的换版给企业提供了扭转上述局面的大好时机。本书的几位编者，不但是资深的顾问师，且均有多年的企业实务经验。借此2000版ISO9000族标准颁布之机，将多年的经验精编整理成书，希望能为广大企业界朋友贡献一份心力。

本书不仅系统地提供了成功企业2000版ISO9001质量管理体系实战范本，而且从标准原理的阐述，条文的理解到企业具体的实施运作都有详尽的描述，定能对您的企业无论是在标准的使用实施，还是内部管理运作方面带来启发与帮助。

他山之石、可以攻玉：

●拥有本书

——您的企业按 2000 版 ISO9001 标准建立质量管理体系的工作，就不用或少走“弯路”。

●拥有本书

——您的企业ISO9000的换版工作，就不会如车处路标不明的交叉路口不知该如何走。

●拥有本书

——您可主导企业 2000 版 ISO9001 标准的推行工作。

●拥有本书

——即便您的企业暂不导入ISO9001标准，但在内部管理运作上，还是会有很多的启发与借鉴。

《协众企管实战书系》编委会

2001年3月6日

目•录

第一篇：2000 版 ISO9001 实战范本及标准在企业的使用实施	1
第一章：2000 版 ISO9001 实战范本	5
一、2000 版 ISO9001 实战范本概述	5
二、质量手册（实战范本）	7
三、程序文件（实战范本）	58
1. 管理评审程序(QPA-001)	58
2. 组织与权责管理程序(QPI-002)	66
3. 经营计划实施程序(QPL-003)	76
4. 文件管理程序(QPM-004)	92
5. 技术资料管理程序(QPE-005)	113
6. 质量记录管理程序(QPA-006)	129
7. 员工教育训练程序(QPI-007)	134
8. 特定人员资格鉴定程序(QPI-008)	151
9. “5S”实施程序(QPB-009)	156
10. 电脑信息管理系统管理程序(QPK-010)	176
11. 设施管理程序(QPC-011)	183
12. 现场管理程序(QPB-012)	191
13. 销售合同评审程序(QPJ-013)	194
14. 销售合同管理程序(QPJ-014)	207
15. 销售合同签订程序(QPJ-015)	210

16. 销售合同变更程序(QPJ-016)	213
17. 售后服务管理程序(QPJ-017)	218
18. 设计管理程序(QPE-018)	223
19. 设计变更程序(QPE-019)	241
20. 生产原料样品认可程序(QPH-020)	251
21. 采购管理程序(QPH-021)	257
22. 供应商管理程序(QPH-022)	277
23. 生产管理程序(QPG-023)	288
24. 制程管理程序(QPB-024)	299
25. 生产设备管理程序(QPC-025)	305
26. 治工具管理程序(QPC-026)	328
27. 产品标识与可追溯性程序(QPG-027)	332
28. 检验与测试状态识别程序(QPA-028)	338
29. 物料编号程序(QPG-029)	347
30. 客户供应品管理程序(QPG-030)	359
31. 仓储管理程序(QPG-031)	365
32. 物品搬运作业程序(QPG-032)	393
33. 包装及交付程序(QPG-033)	396
34. 测量与监控装置控制程序(QPA-034)	399
35. 统计技术管理程序(QPA-035)	415
36. 客户满意度管理程序(QPJ-036)	420

37. 内部审核程序(QPA-037)	426
38. 进料检验管理程序(QPA-038)	437
39. 制程检验与测试管理程序(QPB-039)	449
40. 成品检验管理程序(QPA-040)	454
41. 可靠性试验程序(QPA-041)	463
42. 不合格品控制程序(QPB-042)	472
43. 报废品处理程序(QPG-043)	480
44. 返工处理程序(QPB-044)	486
45. 持续改进推进行程(QPA-045)	496
46. 生产异常处理程序(QPA-046)	496
47. 客户报怨退货处理程序(QPA-047)	502
48. 纠正与预防措施管理程序(QPA-048)	507
四、作业指导书（范本精选）	516
1. 岗位说明书	516
2. 品质控制计划	523
3. 设备操作规范	526
4. 现场作业管理要求	528
第二章：2000 版 ISO9001 标准在企业的使用实施	529
一、企业质量管理体系建立程序	531
1. 质量管理体系建立流程	531
2. 质量管理体系建立流程说明	532

二、企业 2000 版 ISO9001 标准使用实施工作重点	536
1. 标准使用者类别	536
2. 新、旧版标准转换工作的重点、步骤	536
3. 正按 94 版标准建立质量管理体系的企业转换工作	541
4. 刚开始导入 ISO9001 就实施 2000 版标准的企业实施工作	541
三、企业 2000 版 ISO9001 标准使用实施策划	542
1. 确保 2000 版标准的平稳过渡	542
2. 新、旧版标准转换的基础工作	543
四、企业编制体系文件时应关注的几个话题	547
1. 文件的作用	547
2. 文件化适度	547
3. 体系文件的特征	548
4. 典型的体系文件层次架构	548
5. 体系文件的基本要求	549
6. 体系文件的编制或修改、补充	550
第二篇：2000 版 ISO9000 族标准概述	553
第一章：2000 版 ISO9000 族标准修订简介	557
一、修订原因	557
1. 市场竞争的需要	557
2. 组织发展的需要	557
3. 使用的需要	557

4. 定期修订的需要	557
二、修订的思路及预期目标	559
1. 修订思路	559
2. 预期目标	559
三、2000 版 ISO9000 族标准结构的变化	560
1. 基本情况	560
2. 文件结构和标准简介	561
四、2000 版 ISO9000 族标准的主要特点	564
1. 可适用于各种组织的管理、运作	564
2. 可满足各个行业对标准的需求	564
3. 减少对程序的文件化程度的要求	564
4. 强调对质量业绩的持续改进	564
5. 把质量管理体系同组织的管理过程联系在一起	565
6. 语言明确、易于使用	565
7. 强调持续的顾客满意度是质量管理体系的动力	565
8. 与 ISO14000 具有兼容性	566
9. 强调 ISO9001 和 ISO9004 的协调一致性, 利于企业的持续改进	566
10. 考虑了所有相关方的利益和需求	567
11. 更突出强调最高管理者的作用	567
第二章: 2000 版 ISO9000 族标准基本原理、术语及概念图	569
一、质量管理体系	571

1. 质量管理体系的说明	571
2. 质量管理体系要求和产品要求	573
3. 质量管理体系方法	575
4. 过程方法	576
5. 质量方针和质量目标的目的、意义	578
6. 最高管理者的作用	579
7. 体系文件	580
8. 质量管理体系评价	583
9. 持续改进	587
10. 统计技术	589
11. 质量管理体系和其他管理关注的目标	590
12. 质量管理体系与优秀模式间的关系	590
二、术语及概念图说明, 简介	592
1. 几个新增、变动术语的说明	592
2. 概念图简介	596
三、八项质量管理原则	602
1. 八项质量管理原则的作用	611
2. 细述八项质量管理原则	611
第三章: 2000 版 ISO9001 标准理解	619
一、2000 版 ISO9001 标准的简介	621
1. 思路和结构	621

2. 内容的变化	626
二、2000 版 ISO9001 标准的理解	631
1. 应用范围	631
2. 质量管理体系	636
3. 管理职责	646
4. 资源管理	660
5. 产品实现	666
6. 测量分析和改进	697
7. ISO9001: 2000 与 ISO9001: 1994 标准条款对照表	714

第一篇

2000 版 ISO9001 实战范本
及标准在企业的使用实施

第一篇：2000 版 ISO9001 实战范本及标准在企业的使用实施

第一章：2000 版 ISO9001 实战范本

1. 2000版ISO9001 实战范本概述
2. 质量手册(实战范本)
3. 程序文件(实战范本)
4. 作业指导书(实战范本)

以顾客为中心

👍 如果不存在顾客，则企业将无法生存；

👍 任何一个企业应将争取顾客，使顾客满意作为首要的工作；

👍 超越顾客的期望，将为企业带来更大的利益。

第一章 2000 版 ISO9001 实战范本

一、2000 版 ISO9001 实战范本概述

1. 本范本系完全按 2000 版 ISO9001 标准，结合企业实际状况所精心编写，涵盖质量手册，程序文件，作业指导书及运用表格；
 - 1.1 是成功企业质量管理体系的制度范本；
 - 1.2 无任何的剪裁，完整、系统、简练、有效、可操作；
 - 1.3 无论是对要进行新、旧版标准转换的企业，还是刚准备导入 2000 版 ISO9001 标准的企业都极具参考价值；
 - 1.4 即便对暂不使用实施 ISO9001 标准的企业，在内部管理运作上，同样极具参考与借鉴价值。
2. 虽 2000 版 ISO9001 标准要求“形成文件的程序”只有 6 处，但并不是说：
 - 2.1 其他方面（地方）不允许有形成文件的程序。
 - 2.2 其他方面（地方）不需要有形成文件的程序。
3. 如果没有形成文件的程序就不能保证质量时，则应形成文件。企业应按此原则依本身实际去决定文件的数量及繁简程度：
 - 3.1 管理基础弱的企业，文件（制度）的重要性（法治思想）更要凸显，该要的文件一个也不能少。
 - 3.2 管理基础好的企业，系统性的观念、意识强，该有的文件，一个也不会少。
4. 本范本的主角，管理是相当上轨道，其体系文件，完整、系统，且操作性强。这说明：
 - 4.1 按 2000 版 ISO9001 标准的要求，形成完整、系统的体系文件，并严格执行，且能依 PDCA 循环，则企业可持续进步。