



ISO9000族标准是世界上质量管理方面最通行、最适用、最一般的原则，是近半个世纪以来，世界各国质量管理方面成功经验的总结，是目前国际上公认的、且得到广泛应用的质量管理模式。

郭静波◇主编

ISO9000族标准 与 人民检察院规范化管理

ISO9000族标准是国际标准化组织发布的国际标准

国际标准化组织是目前世界上最大最有权威的非政府性国际标准化专门机构

ISO是英文国际标准化组织的简称

即International Organization for Standardization英文字头缩写

中国检察出版社



郭静波◇主编

ISO9000族标准与 人民检察院规范化管理

中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理/郭静波主

编. —北京: 中国检察出版社, 2009. 11

ISBN 978 - 7 - 5102 - 0182 - 0

I. I… II. 郭… III. 区 (城市) —检察机关—工作—
研究—广州市 IV. D926. 32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 193728 号

ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理

郭静波 主编

出 版 人: 袁其国

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: 中国检察出版社 (www. zgjccbs. com)

电子邮箱: zgjccbs@vip. sina. com

电 话: (010) 68630385 (编辑) 68650015 (发行) 68636518 (门市)

经 销: 新华书店

印 刷: 三河鑫鑫科达彩色印刷包装有限公司

开 本: 720mm × 960mm 16 开

印 张: 16 印张

字 数: 301 千字

版 次: 2010年1月第一版 2010年1月第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5102 - 0182 - 0

定 价: 30.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究
如遇图书印装质量问题本社负责调换

序 一

东辽县人民检察院检察长郭静波同志主编的《ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理》放在我的案头。展卷浏览，令人眼前一亮。一口气读下去，掩卷深思，颇有感触。

中华民族具有五千年的文化传统，其中管理思想十分丰富，但多散见于各种学术著作，大都是哲思和修身养性之学。在实际管理过程中，管理多体现为管理者个人的智谋和技巧。有系统管理学修养和经验的人，凤毛麟角。改革开放以来，随着现代化市场经济的迅速发展，各种西方的管理理论大行其道，但是真正能扎根我们民族土壤的并不多。尤其是党政机关和司法机关，亟须科学的管理思想来加以提升和规范。

经验主义管理大师彼得·德鲁克指出：“管理，从根本意义上讲，意味着用智慧代替鲁莽，用知识代替习惯和传统，用合作代替强制。”检察机关引入 ISO 9000 族管理标准，是一个具有开创意义的举措。但是真正体现其意义的是如何把检察工作与该标准科学合理地结合起来，具有可操作性。在这方面，东辽县人民检察院做了大量探索和突破。首先，书中对与人民检察院规范化管理有关概念术语的解读，使那些令人望而生畏的语句，尽管还有进一步改进的余地，但大多数情况下有了可读性。其次，书中对法律监督机关所提供的公共产品与企业事业单位提供的一般公共产品的差异的比较和诠释，为消除阅读者的心理障碍与专业门槛扫除了障碍。再次，相对于原版的 ISO 9000 族文本而言，东辽县检察院做了必要的删减，一切与检察工作不相关又不影响管理内核的部分均被略去，凡是检察工作所涉及的尽可能纳入其中，使该标准具有了浓厚的检察特色。

管理是一门学问，做学问是要下工夫的；管理更是最急迫的工作任务，

干工作是要吃苦的。不想吃苦，又不想费心的人，与这本书不会结缘。因此可以断言，这本书的读者不会太多，但只要认真读了它，就一定会对推进检察机关的专业化、规范化、科学化和现代化有所裨益。正因为如此，余不揣鄙陋，絮叨赘言，忝列弁首，期同行之所诤也。

吉林省人民检察院政治部主任 李瑞东

二〇〇九年九月于长春

序 二

在长白山脚下，东辽河源头，有一个人杰地灵的县城，东辽县白泉镇，全国先进检察院、吉林省十佳检察院——东辽县人民检察院就坐落在这个小镇。庄严、肃穆的现代化办公大楼为这个小镇增添了光彩。东辽县人民检察院前任检察长，曾担任过县教育局局长的王宪邦同志非常重视学习，提高干警素质，而现任检察长郭静波亦是一名学者型的检察长，注重检察文化建设，倡导和谐检察，推进了东辽县院的创新发展、和谐发展和科学发展。

在全市检察机关创建学习型检察院活动中，东辽县人民检察院被评为学习型检察院，受到市院的表彰，并在全市检察机关“创建学习型检察院、争当学习型检察官”活动总结表彰大会及“争创研究型检察院、争当研究型检察官”活动动员大会上做了大会发言。在吉林省检察官协会成立十周年暨检察理论年会上介绍了经验。

正因为东辽县人民检察院在队伍建设上有良好的基础，经省院推荐，于2008年被高检院确定为规范化管理机制第二批试点单位之一。

秋天是收获的季节，东辽县人民检察院的规范化试点工作在吉林省人民检察院的领导和指导下，积极探索、勇于实践，以“规范检察行为，服务东辽发展，公正效率统一，追求人民满意”为质量方针，建立规范化管理体系，全面规范检察业务、检察队伍和检察事务管理，积极探索基层院建设创新发展的科学管理机制，经过一年的试点，取得了明显的效果，各项检察管理工作进一步得到规范，干警素质明显提高。

“漫道繁花成嫣色，应时新果倍香甜。”《ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理》一书正是饱含试点工作香甜汁液的应时新果。之所以说它应时，是因为检察规范化管理迫切需要此类书籍作指导，它既是检察规范化管理机

制试点工作的丰硕成果，也是对检察规范化内容的不断丰富，是应运而生。之所以说它新，是因为专门论述检察规范化管理的书籍在国内并不多见，它是对我国检察规范化管理工作的一大贡献。

任何一本新书的出版，都有其独到之处。《ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理》一书紧紧围绕检察机关规范化管理这个重心，具有法律性、规范性、可操作性的特点，本书立足于检察机关规范化管理，紧密结合东辽县人民检察院的试点工作实践，将 2008 版 ISO 9001 标准转化成检察化的语言进行逐条解释和说明。该书既可对老检察官有所启迪，也是新检察官步入职业人生的入门向导。

由于此书的写作，匮乏可供借鉴的资料和理论支撑，有些地方不尽如人意在所难免。

此书付梓之际，应该书主编郭静波检察长之约，略赘数语，权以为序。

王文生

二〇〇九年十月

（王文生同志系国家检察官学院吉林分院、吉林省检察官培训学院院长，法学博士，吉林大学博士生导师，全国首批检察业务专家）

目 录

序一	(1)
序二	(1)
第一章 ISO 9000 族标准简介及我国采用的过程	(1)
第一节 ISO 9000 族标准制定、修订概况	(1)
第二节 ISO 9000 族标准的主要特点	(3)
第三节 我国质量管理概况及采用 ISO 9000 族标准的过程	(5)
第二章 ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理	(8)
第一节 人民检察院引入 ISO 9000 族标准概述	(8)
第二节 与人民检察院规范化管理有关的术语和定义	(10)
第三节 八项质量管理原则与人民检察院规范化管理	(16)
第三章 GB/T 19001 - 2008 标准的理解与实施	(24)
第一节 范围	(24)
第二节 规范性引用文件	(26)
第三节 术语和定义	(27)
第四节 质量管理体系	(27)
第五节 管理职责	(41)
第六节 资源管理	(56)
第七节 产品实现	(63)
第八节 测量、分析和改进	(86)
第四章 人民检察院规范化管理体系的建立和运行	(108)
第一节 规范化管理体系的建立	(108)
第二节 规范化管理体系文件	(113)

第三节	规范化管理体系的运行	(130)
第四节	规范化管理体系建立和运行中需要解决的几个问题	(135)
第五章	规范化管理体系的内部审核	(140)
第一节	审核的基本概念与分类	(140)
第二节	内部审核的策划及准备	(143)
第三节	内部审核的实施	(153)
第四节	内部审核报告及跟踪审核	(184)
第五节	内审员的素质要求	(189)
第六章	规范化管理体系的管理评审	(193)
第一节	管理评审的策划	(193)
第二节	管理评审的实施	(196)
附录：GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》		(205)
主要参考文献		(242)
后记		(243)

第一章 ISO 9000 族标准简介 及我国采用的过程

第一节 ISO 9000 族标准制定、修订概况

国际标准化组织是目前世界上最大、最有权威的非政府性国际标准化专门机构，成立于1947年2月。ISO是英文国际标准化组织的简称，即国际标准化组织 International Organization for Standardization 英文字头缩写。我国是国际标准化组织的成员国。ISO 9000 族标准是国际标准化组织发布的国际标准。

ISO 9000 族标准是国际标准化组织为适应世界各国经济的迅速发展和日益国际化的需要，为了促进国际贸易繁荣和发展，提高组织的运作能力，使任何组织或个人都能够获得满意的产品或服务，在总结世界上许多经济发达国家质量管理实践经验的基础上，经过多次的修改总结出来的理论，是世界上质量管理方面最通行、最适用、最一般的原则，是近半个世纪以来，世界各国质量管理方面成功经验的总结，是目前国际上公认的，且得到广泛应用的质量管理模式。ISO 9000 族标准的制定、修订主要经历了以下4个版本：

一、1987 版

为了适应世界各国质量管理的发展和国际贸易的需要，国际标准化组织在总结世界各个国家，特别是发达国家质量管理经验的基础上于1986—1987年先后发布了下列标准，即：

1. ISO 8402：1986《质量管理和质量保证 术语》；
2. ISO 9000：1987《质量管理和质量保证标准 选择和使用指南》；
3. ISO 9001：1987《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》；
4. ISO 9002：1987《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》；
5. ISO 9003：1987《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》；

6. ISO 9004: 1987《质量管理和质量体系要素 指南》。

这六项标准统称为 ISO 9000 系列标准, 由于该系列标准有较强的适用性和指导性, 标准一经发布就受到世界各国的普遍欢迎。

二、1994 版

随着质量管理工作在世界范围内的普及, 质量管理理论研究的深化, 世界各国通过对 1987 版标准的使用, 发现标准中一些内容需进一步修改完善。为了满足使用者的要求, 国际标准化组织对上述标准进行了修订, 对标准内容做了小范围的修改, 并于 1994 年 7 月 1 日发布了 1994 版标准, 由原来 6 个标准发展到 16 个标准, 后来又扩展到 27 个标准和相关文件, 形成了 ISO 9000 标准庞大的“家族”。因此, 有人把它称为 9000 族标准, 提出了“ISO 9000 族”的概念。这 27 个标准分布在以下 5 个方面:

1. 质量管理和质量保证 术语标准, 如 ISO 8402: 1994;
2. 三种质量保证模式标准, 如 ISO 9001: 1994、ISO 9002: 1994、ISO 9003: 1994;
3. 质量管理和质量保证标准, 如 ISO 9000. 1: 1994;
4. 质量管理和质量体系要素标准, 如 ISO 9004: 1994;
5. 支持性技术指南方面的标准, 如 ISO 10011 - 1: 1990。

这套标准要求组织按与质量有关的 20 个要素去建立、实施和保持质量管理体系和质量保证体系, 并针对不同情况提供了三种质量保证模式, 促使世界各国的质量管理统一在 ISO 9000 族标准的基础上。1994 版 ISO 9000 族标准的发布引起了世界上越来越多的国家和地区的重视。

三、2000 版

1994 版标准虽然提供了三种质量保证模式, 但仍然满足不了不同规模、不同产品、不同类型的组织的需要, 使标准的应用带来了一定的局限性。标准中采用的 20 个体系要素的结构也不尽合理, 对规模小、机构简单的组织的实施带来了诸多不便。标准的内容还存在一些不足和需要解决的问题。因此, 国际标准化组织又对 1994 版标准的总体结构和技术内容两方面进行了彻底修改, 完全改变了以 20 个要素建立质量管理体系的做法, 采用过程方法的模式建立、实施质量管理体系, 并于 2000 年 12 月 15 日发布了 2000 版 ISO 9000 族标准。已发布的 2000 版 ISO 9000 族标准主要有:

ISO 9000: 2000《质量管理体系 基础和术语》;

ISO 9001: 2000《质量管理体系 要求》;

ISO 9004: 2000《质量管理体系 业绩改进指南》。

由于 2000 版 ISO 9000 族标准更加强调顾客满意, 增强了与其他标准的通用性和适用性, 为使用的组织实施标准提供了灵活的空间, 带来了方便。这套标准发布后得到世界上许多国家和地区的普遍关注和广泛采用。

四、2008 版

通过 2000 版 ISO 9001 标准的宣贯、实施, 使用者认为 2000 版 ISO 9001 标准的个别定义描述得不很明确, 有时会让使用者引起误解和歧义, 与 ISO 14001 标准的兼容性还有一些差距。国际标准化组织又针对上述问题对 2000 版 ISO 9001 标准从文字上进行了小范围的修改, 并于 2008 年 12 月 30 日发布了 ISO 9001: 2008 标准。

ISO 9001: 2008 标准没有引入新的要求, 只是根据世界上 170 个国家大约 100 万个通过 ISO 9001 认证的组织的 8 年实践, 更清晰、明确地表达了 ISO 9001: 2000 标准的要求, 引导使用的组织更加关注过程方法在体系中的应用, 关注过程的结果和有效性, 关注追求绩效水平, 顾客满意。同时增加了 4 个术语和定义, 即能力、合同、审核计划和审核范围, 并增强了与 ISO 14001 环境管理体系标准的兼容性。

第二节 ISO 9000 族标准的主要特点

ISO 9000 族标准蕴涵着丰富的管理思想和先进的管理理念, 标准中贯穿了 8 项质量管理原则, 提出了 12 项基础, 对 10 个方面、84 个术语进行了定义。标准中只提要求, 不讲具体做法, 只要求内容的包含, 不强求形式的统一, 为所有组织建立质量管理体系提供了灵活和可借鉴的模式。标准要求组织把持续改进当做组织的永恒目标, 不断追求更高的境界, 不断向新的绩效目标迈进; 要求组织建立与供方互利的关系, 把供方视为自己的合作伙伴, 双方都为共同的利益不懈努力, 力图实现双赢; 要求组织要以顾客为关注对象, 以顾客的期待为关注的焦点, 不断满足顾客要求, 并争取超越顾客的期望。特别是修改后的 2008 版标准, 要求组织更加关注质量管理体系的绩效, 更加关注最终产品质量, 更加关注顾客满意, 不断提高整体绩效水平。通过这套标准的学习、理解, 可以帮助人们掌握更多先进的管理理念, 提高发现问题、分析问题和解决问题的能力, 促使组织建立、健全完善的制约机制, 提高自我约束、自我发展的能力。

ISO 9000 族标准的主要特点:

一、标准内容丰富

这套标准中既有质量方面统一明确的术语和定义，又有质量管理、人力资源管理、设备管理、物资管理、计量管理等方方面面的要求，内容涵盖了产品实现的全过程。

二、八项质量管理原则贯穿了整个标准，成为八根红线。这八项原则是：

1. 以顾客为关注焦点；
2. 领导作用；
3. 全员参与；
4. 过程方法；
5. 管理的系统方法；
6. 持续改进；
7. 基于事实的决策方法；
8. 与供方互利的关系。

三、标准的适用性强

这套标准经过反复修改，其内容越来越适合于不同产品、不同类型、不同规模的组织使用，包括行政机关、企事业单位等。

四、标准中的要求客观、合理

标准中只提通用要求，对如何满足要求未作统一规定，也没有统一组织管理体系结构及文件的意图，特别是对体系中文件化的要求适度，为任何使用的组织建立质量管理体系提供了灵活的空间。

五、标准对以下内容着重进行了强调：

1. 强调最高管理者的领导作用；
2. 强调采用过程方法系统地识别和管理所有过程，关注这些过程之间的联系（接口）和相互作用；
3. 强调文件的价值。文件的形成并不是最终目的，而是要通过文件的应用和实施体现其价值；
4. 强调过程的有效性和效率，通过过程的有效控制实现预期的结果，而不是单纯地强调形式的重要性；

5. 强调对业绩的持续改进。

第三节 我国质量管理概况及采用 ISO 9000 族标准的过程

一、我国质量管理概况

我国是一个具有悠久历史的文明古国。早在公元前 403 年，我国就有了质量检查的工作。我国是世界上最早实行质量检验的国家之一。新中国成立以后，我国在提高产品质量、服务质量和工程质量方面做了大量卓有成效的工作，取得了巨大成就。但是，我国将质量管理作为一门科学来推行，是从 20 世纪 70 年代末才开始的。

1976 年，我国第一个质量管理小组在北京清河毛纺厂诞生（即 QC 小组）。

1978 年，我国开始从日本和西方一些先进的发达国家引进了全面质量管理的理论和方法。

1986 年起，我国在全国范围内举行了声势浩大的“质量月”、“质量万里行”、“用户满意工程”等活动，并有组织、有计划地在一些大中型企业推行全面质量管理工作（即 TQC）。

1987 年至今，我国的质量管理工作越来越受到各级政府和组织的重视，先后开展了质量达标升级、创质量奖、质量跟踪等活动，产品质量、工程质量和服务质量不断提高，质量管理工作逐步与国际接轨。

二、我国采用 ISO 9000 族标准的过程

1. 1987 年，国际标准化组织发布了 ISO 9000 系列标准。我国在 1988 年 12 月等效采用这套标准，当时采用国际标准的国家标准编码是 GB/T 10300 - 88。

2. 1992 年，为了与国际标准的要求保持一致，我国由等效采用改为等同采用这套标准。

3. 1994 年 ISO 9000 族标准做了修订后，我国又等同采用了修订后的版本。主要有：

GB/T 19001 - 1994 idt ISO 9001: 1994 《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》；

GB/T 19002 - 1994 idt ISO 9002: 1994 《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》；

GB/T 19003 - 1994 idt ISO 9003: 1994 《质量体系 最终检验和试验的质量保

证模式》;

GB/T 19004.1-1994 idt ISO 9004-1:1994《质量管理和质量体系要素 第一部分:指南》。

4. 2000年12月28日我国再次等同采用2000版ISO 9000族标准,2001年6月1日开始在全国实施。

当时,我国等同采用2000版ISO 9000族标准的国家标准主要有:

GB/T 19000-2000 idt ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》;

GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》;

GB/T 19004-2000 idt ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》。

5. 2008版ISO 9001标准《质量管理体系 要求》于2008年12月30日发布后,我国于2008年12月30日等同采用了这一标准,其编码是GB/T 19001-2008/ISO 9001:2008《质量管理体系 要求》,并于2009年3月1日起实施。目前,ISO 9000族的主要标准有:

GB/T 19000-2008 idt ISO 9000:2005《质量管理体系 基础和术语》;

GB/T 19001-2008 idt ISO 9001:2008《质量管理体系 要求》;

GB/T 19004-2000 idt ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》(修订中);

GB/T 19011-2003 idt ISO 19011:2002《质量和(或)环境管理体系审核指南》。

三、我国对采用国际标准的要求

1. 我国GB/T 20000.2-2001《标准化工作指南》标准中规定,我国等同采用国际标准的国家标准的标识采用双编号表示法,即前面用国家标准代号(GB/T 19001-2008),后面用被采用的国际标准代号(ISO 9001:2008),中间用采用方式的英文小写字母连接(采用方式分等同和修改),即GB/T 19001-2008 idt ISO 9001:2008。还可以将“idt”改为“/”,即GB/T 19001-2008/ISO 9001:2008。

上述代号的含义是:

GB/T——是“国家、标准、推荐性”汉语拼音的第一个字母,G(国家)、B(标准)、T(推荐性);

19001——是我国发布该标准的顺序号;

2008——是我国发布该标准的年号;

idt——是“等同”英文“identical”的缩写,表示等同采用;

ISO——是国际标准化组织英文的缩写;

9001 ——是国际标准化组织发布该标准的顺序号；

2008 ——是国际标准化组织发布 ISO 9001 标准的年号。

2. 我国修改采用国际标准的国家标准，其标识只使用我国标准的编号。

3. 2009 年 2 月 12 日，国家认监委下发通知：要求全国各认证机构自 2009 年 11 月 15 日起，不再颁发 GB/T 19001 - 2000 标准的质量管理体系认证证书。自 2010 年 11 月 15 日起，全国各认证机构按 GB/T 19001 - 2000 标准颁发的质量管理体系认证证书均属无效。

4. 截至 2008 年 10 月 31 日，经中国合格评定国家认可委员会批准的认证机构共有 121 家，这些认证机构发放各类认证证书 40 多万张。我国各认证机构颁发的质量管理体系、环境管理体系认证证书已经得到世界上 40 多个国家和地区的互认。

第二章 ISO 9000 族标准与人民检察院规范化管理

第一节 人民检察院引入 ISO 9000 族标准概述

一、检察机关引入 ISO 9000 族的由来

ISO 9000 族标准，源于企业管理，但因其先进的管理理念、管理方法，已被广泛应用到工商业、服务业、学校、医院及政府机关等众多领域。多年来，各级检察机关为更好地践行“强化法律监督、维护公平正义”检察工作主题，不断探索构建检察院建设发展创新的新模式。2003 年 7 月，最高人民检察院检察长贾春旺在河南郑州市二七区检察院视察工作时，提出探索建立业务建设、队伍建设和信息化建设相结合的“三位一体”长效机制。在此期间，高检院政治部对全国各地的试点工作进行了调研引导和梳理归纳，其中对广州黄埔区院等 18 个院引入 ISO 9000 族国际质量管理体系规范检察业务、队伍、事务管理，认为比较符合“三位一体”机制的基本要求。ISO 9000 族标准的系统性、普遍性、过程控制、可持续发展等理论，是将其引入检察机关开展规范化管理机制建设的重要原因。2006 年高检院成立“三位一体”机制建设办公室，对试点院的经验材料、体系文件、制度汇编和工作记录进行了分析总结，系统思考和充分论证，确定了“三位一体”机制建设的目标任务，即：以业务规范化、队伍专业化和管理科学化方向，建立“三位一体”机制的体系框架和评价机制，创建统一的规范化标准。此后，制定了《人民检察院规范化管理体系指导性标准》（以下简称《指导性标准》），也就是检察机关规范化管理的行业标准，为检察机关建立规范化管理体系提供依据。

随着高检院“执法规范化，队伍专业化，管理科学化，保障现代化”的四个体系建设目标的提出，为新时期检察工作指明了新的前进方向，为各级试点院的