



中华人民共和国

工业产品生产许可证管理条例

实施手册

主编：戴伟华

中华人民共和国工业产品生产 许可证管理条例实施手册

(第三卷)

主编：戴伟华

当代中国音像出版社

质量目标是根据质量方针的要求,企业在一定时期内所要达到的预期成果。例如铸件废品率下降 25%,三包费用降到销售收入的 2% 等。凡质量目标都有一年、一季、一月的具体目标。并将这些目标进行分解对各级各部门提出具体的要求。

(3) 质量计划。

质量计划是落实质量方针实现质量目标的具体部署的行动安排,其中包括各部门在实现质量目标时应承担的工作任务、责任以及实现的时间进度。

3. 必须实施质量目标管理

(1) 目标管理的概念

全面质量管理除 PDCA 循环、明确质量方针、制定质量目标、落实质量计划外,同时要求企业的组织管理要进行目标管理。

目标管理是让企业的管理人员和工人亲自参加目标的制定,在工作中实行“自我控制”,并努力完成工作目标的一种管理制度。

目标管理是一种很好的管理方式。在质量管理中目标管理理论的影响下,机关、党政都在实施目标管理。美国著名的企业管理专家彼得·德鲁克,在管理的实践一书中提出:企业的目的和任务必须转化为目标,企业管理当局必须通过这些目标对下级进行领导,并以此来保证企业总目标的完成。如果一个领域没有特定的目标,这个领域必然会被忽视,如果没有方向一致的分目标来指导每个人的工作,则企业的规模越大,人员越多时,发生冲突和浪费的可能性就越大。每个企业管理人员或员工的分目标就是企业总目标对他的要求,同时也是这个企业管理人员或员工对企业总目标做出的贡献,只有每个企业的管理人员和员工都完成了自己的分目标,整个企业的总目标才有实现的可能。企业对下级的考核和奖惩,也是根据这些分目标的完成情况来进行的。

根据目标管理的实践经验,目标管理有以下几个要点:

- ①为企业各级人员规定目标;
- ②目标管理的对象由工人发展到各级管理人员(包括厂长、经理)都要被目标所管理,因此目标管理也被称为“管理管理者”;
- ③按成绩即实现目标的程度考核各级各类人员;
- ④目标管理是分权制,它注重激励各类人员的积极性,强调自我控制;
- ⑤注重成果,讲求经济效益。

(2) 实施质量目标管理的一般程序

根据全面质量管理的观点实施质量管理目标,包括以下几个程序:

① 目标管理教育

首先是目标管理知识的教育,要动员全员参与,自控目标,就必须学会如何把上级的要求转化为自己的目标;其次是交待总目标,并为实现总目标对下级提出什么要求必须交待清楚。自控目标必须启发下级的积极性,这个积极性除政治教育之外,是“责、权、利”的统一,所以只有全员了解全局和明确实现总目标,才有全员的积极性。

② 制定企业的质量总目标

根据企业的规模和产品的特点,企业的质量总目标可能有很多参数。总目标对各个可以量化的参数定量,不能量化的要概念明确可以检查,不能是一个含糊的总目标。如企业规定总

的废品率不超过 10%,这个目标就很明确;如规定三包赔偿费不超过总产值的 5%也很明确。这个目标的责任应厂长承担,或厂长指令的总工程师或分管副厂长承担。

③企业质量总目标的展开

企业总目标要以不同的指标分解到企业所属各部门。如废品率不超过 10%,则可分解下达铸造不超过 5%,机加工不超过 2%,装配不超过 0.5%,热处理不超过 0.5%,锻造不超过 1%,以 9%作为指标分解下去,1%作为厂长的保险系数。铸造车间又把指标 5%作为自己的目标,分解为造型、浇铸、砂清理、运输各环节,车间主任也应留一定的保险系数。若造型废品率为 1%,造型组又可把 1%的指标作为自己的目标分配给:调整砂粒成分、造型、组合砂箱等具体的工人,工人可把分到的废品指标作为自己的目标,如调整砂粒成分若为 0.5%,工人自己考核时,再定自己的指标,如:“碾制”加工砂粒 0.1%,湿度 0.1%,混合砂粒 0.1%等,且都要留有一定的保险系数。层层把指标作目标且都有保险系数,最后总目标便可实现。具体操作时就从下而上,再从上而下分解,只有下一级目标在技术上有保证,认真负责是可以实现的,才能实现上一级的目标,依次保证总目标的实现。总目标一经分解就要执行的奖惩兑现,这才是科学的管理。

④建立质量目标的保证体系

根据质量总目标和分目标,按照建立质量保证体系的要求,针对有关质量的各个环节,建立起确定的质量管理体系。

⑤开展质量管理活动

企业在设计试制,组织原材料进行生产、销售和售后服务时,根据质量方针对总目标分目标的要求,要积极推进 PDCA 活动,不断提高质量水平。⑥检查与考核上级对下级,企业对部门的目标执行情况,完成情况及完成进度要运用强有力的行政手段、经济手段,推进全面质量管理活动,进行检查,考核与处理。

⑦在质量水平提高以后,要制定新的质量目标,向更高的水平推进。

二、企业质量管理的标准化

国际标准化组织把全面质量管理(TQM)的各个过程和工作方式标准化,制定了 ISO 9000 族标准,企业以 ISO 9001 标准,完善质量保证体系组织生产和销售,以此提高企业的质量水平,并通过质量认证,征得市场的信任,获得良好的经济效益。在发达国家,企业以国际标准 ISO 9001 来加强内部的质量管理,以国际标准 ISO 9001 来密切企业之间的联系,并通过著名认证组织的认证的质量管理模式,几乎是企业自我约束、内部质量管理的惟一方式。我国等同采用 ISO 9000 族标准,制定了 GB/T 19000 族标准,鼓励企业以国家标准 GB/T 19001 完善质量管理体系,使产品质量、服务质量大幅度提高。GB/T 19000—2000,加强了质量认证和质量管理体系认证,同时按 ISO 14000 族标准进行环境体系认证,按国际标准 OHSAS 18000 进行职业健康安全认证。尽快实现我国的质量管理与世界经济和质量管理的接轨。

(一) ISO 9000 族质量管理体系标准

国际标准化组织的质量管理和质量保证技术委员会(ISO/TC 176)于1987年发布了ISO 9000 系列标准,我国1988年等效采用ISO 9000 标准制定了GB/T 10300 国家标准系列,1992年又等同采用ISO 9000 系列标准制定了GB/T 19000 系列国家标准。2000年国际标准化组织对ISO 9000 的1994版进行了修改,成为现在推行的2000版的ISO 9000 族标准。

1. 1994 版 ISO 9000 系列标准的质量管理模式

国际标准ISO 9000:1994 的质量管理模式与全面质量管理的模式很相似,对质量管理模式的规定具体、明确便于操作,指导企业的质量管理经历了很长的时间。在学习使用2000版ISO 9000 族标准之前应先了解一下ISO 9000:1994 族标准的质量管理模式。

1994 版ISO 9000 族标准包括27个文件,用于质量管理的是以下五个标准:

ISO 9000:1994 质量管理和质量保证标准——选择和使用指南;

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;

ISO 9002:1994 质量体系——生产和安装的质量保证模式;

ISO 9003:1994 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式;

ISO 9004:1994 质量管理和质量体系要素——指南。

ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 这三个标准分别为不同的环境(合同的和非合同的),不同类型的生产企业(即开发、生产、安装、服务全过程的,仅生产、安装的,仅最终检验和试验的),提供不同的质量体系模式。为保证质量规范了各种模式的不同要素(见表5-3-5)。

表5-3-5 中把企业质量管理要管理、控制的要素归纳为23个条目,其中,设计、开发、生产、安装和服务全过程的企业,必须管理、控制的要素21个,仅生产和安装的企业,必须管理、控制的要素19个,仅最终检验和试验的企业必须管理、控制的要素10个,分别为国际标准ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 的规定。

ISO 9004 质量管理和质量体系要素——指南,是为非合同环境下,企

表 5-3-5 ISO 9000:1994 系列标

标 题	在下列标准中相应的条款		
	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
管理职责	4.10 ●	4.100 ○	4.100 ○
质量体系原则	4.20 ●	4.20 ●	4.20 ■
质量体系审核(内部质量审核)	4.17 ●	4.180 ○	—
经济性——质量成本的考虑	—	—	—
营销质量(合同评审)	4.30 ●	4.30 ●	—
设计和规范质量(设计控制)	4.40 ●	—	—
采购质量(采购)	4.60 ●	4.50 ●	—
生产质量(工序控制)	4.90 ●	4.80 ●	—

标 题	在下列标准中相应的条款		
	ISO9001	ISO9002	ISO 9003
生产过程的控制	4. 90 ●	4. 80 ●	—
物资控制及其可追溯性(产品标识和可追溯性)	4. 80 ●	4. 70	4. 40 ■
验证状况的控制(检验和试验状态)	4. 12 ●	4. 11 ●	4. 70 ■
产品验证(检验和试验)	4. 10 ●	4. 90 ●	4. 50 ■
测验和试验设备的控制(检验测量和试验设备)	4. 11 ●	4. 10 ●	4. 60 ■
不合格的控制(不合格品的控制)	4. 13 ●	4. 12 ●	4. 80 ■
纠正措施	4. 14 ●	4. 13 ●	
搬运和生产后的职能(搬运、贮存、包装和交付)	4. 15 ●	4. 14 ●	4. 90 ■
售后服务	4. 19 ●	—	—
质量文件和记录(文件控制)	4. 50 ●	4. 400 ○	4. 30 ■
质量记录	4. 16 ●	4. 15 ●	4. 10 ■
人员(培训)	4. 18 ●	4. 17 ●	4. 110 ○
产品安全和责任	—	—	—
统计方法的应用(统计技术)	4. 20 ●	4. 18 ●	4. 12
需方提供的物质	4. 70 ●	4. 60 ●	

●全部要求； ■比 ISO 9001 要求少； ○比 ISO 9002 要求少。

业建立质量体系而制定的标准,包括以下 11 个影响质量的环节:如图 5-3-5。

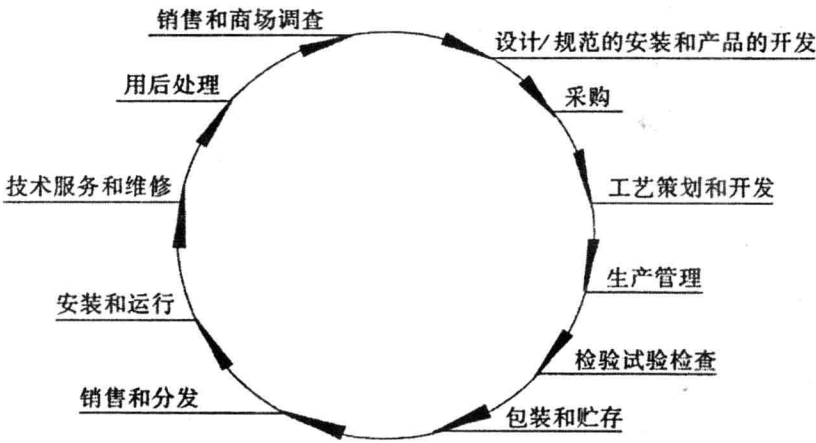


图 5-3-5

2. GB/T19000—2000(ISO 9000:2000)族标准的质量管理模式

(1)2000 版 GB/T 19000 族标准在 1994 版的基础上有较大的改进

2000 版 GB/T 19000 族标准在 1994 版的基础,上有较大的改进:增加了通用性,GB/T 19000—2000 族标准的结构是建立在“过程模式”基础之上的,而不是按产品形成过程

列出要素,更便于各行各业选取用;更适用于各种规模、类型和产品的组织,简单、易用、易理解,语言、术语清晰。原标准中的 20 个要素在新标准结构中都有明显体现,有较好的兼容性。*GB/T 19000—2000* 族标准与 *GB/T 24000* 族标准协调一致。*GB/T 19001—2000* 促进了自我评价,将“顾客满意度的测量”作为对质量管理体系的要求提出(让使用者准确理解体系的作用)。

2000 版 *GB/T 19000* 族标准在 1994 版的基础上进行了精简,减少了多个文件,质量体系审核依据的标准,也由三个合并为一个。*GB/T 19000—2000* 提出了八项质量管理原则。引入了“过程模式”。从要素结构的质量保证与控制的模式,改变为顾客为核心的过程导向方式。国家标准 *GB/T 19000—2000* 重新定义了术语,质量技术监督的有关概念更准确。

(2) *GB/T 19001—2000* 的质量管理模式

GB/T 19001—2000 的质量管理模式,以组织的最高领导者对质量的指挥和控制来进行,体现了行政管理的特点(图 5-3-6)。

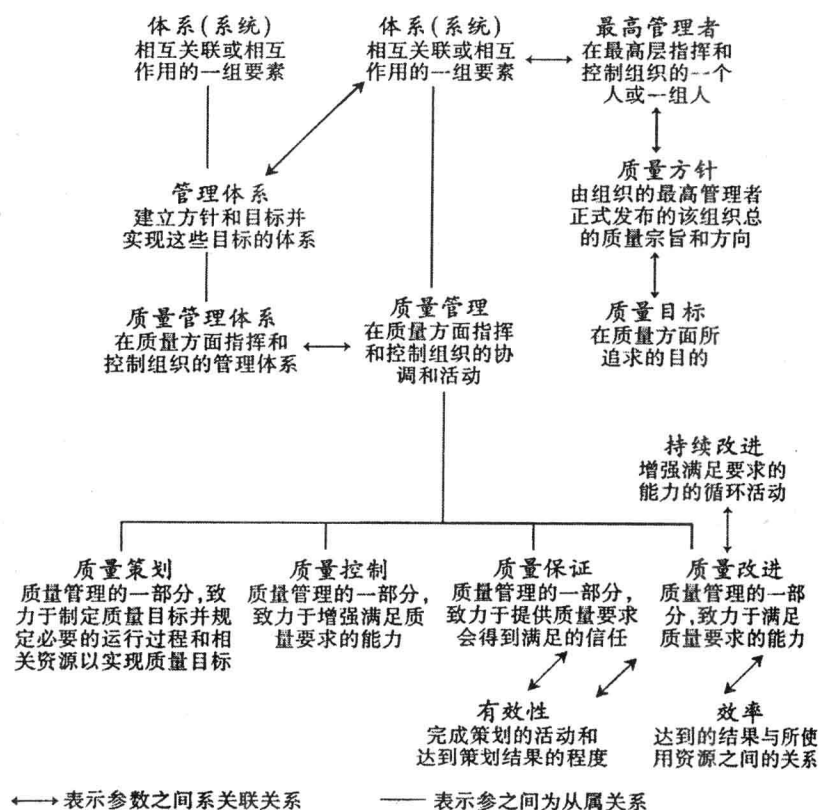


图 5-3-6

质量管理是管理的一部分,质量管理包括质量策划、质量控制、质量保证、质量改进。质量管理与质量管理体系相关联,质量管理体系属于管理体系,管理体系属于体系得—

部分。最高管理者通过制定质量方针、质量目标来进行管理和质量管理。持续地改进质量,保证质量有效地、高效率的提高是整个质量管理要达到的目的。

(二) GB/T 19000—2000 的质量管理基本原则

GB/T 19000—2000 制定了质量管理八项质量管理原则,即: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;与供方互利的关系。

1. 以顾客为关注焦点

GB/T 19000—2000 把我们通常称为企业单位、事业单位、工厂、商店、公司等单位和部门通称为组织。组织的定义是:“职责、权限和相互关系得到安排一组人员及设施。”

顾客是组织存在的基础,如果组织失去了顾客,就无法生存下去,所以组织应把满足顾客的需求和期望放在第一位。“组织依存于顾客。因此,组织应当理解顾客当前和未来的需求,满足顾客要求并争取超越顾客期望。”组织通过测量顾客的满意程度,处理好与顾客的关系,加强与顾客的沟通,通过采取改进措施,以使顾客和其他相关方满意。在充分了解顾客要求的基础上,将顾客的要求和期望转化成组织的质量要求,采取措施使其实现。由于顾客的需求和期望是不断变化的,也是因人、因地而异的,因此需要进行市场调查,分析市场变化,以此来满足顾客当前和未来的需求并争取超越顾客的期望,以创造竞争优势。

2. 领导作用

(1) 创造良好的内部环境

企业的质量管理是行政管理,下级服从上级,上级的作用是很重要的,企业领导者要确立组织统一的宗旨及方向。为了全体员工实现组织的目标创造良好的工作环境。最高管理者应建立质量方针和质量目标,以体现组织总的质量宗旨和方向,以及在质量方面所追求的目的。最高管理者应将质量方针、目标传达落实到组织的各职能部门和相关层次,让全体员工理解和执行,他们要创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

(2) 时刻关注国内外环境

对外,领导者应时刻关注组织经营的国内外环境,制定组织的发展战略,规划组织的蓝图。质量方针应随着环境的变化而变化,并与组织的宗旨相一致。

(3) 实施质量方针和目标

为了实施质量方针和目标,组织的最高管理者应身体力行,建立、实施和保持一个有效的质量管理体系,确保提供充分的资源,识别影响质量的所有过程,并管理这些过程,使顾客和相关方满意。

(4) 建立并不断完善质量管理体系

为了使建立的质量管理体系保持其持续的适宜性、充分性和有效性,最高管理者应亲自主持对质量管理体系的评审,并确定持续改进和实现质量方针、目标的各项措施。

3. 全员参与

根据管理的人本原则,“各级人员都是组织之根本,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。”

人是生产力中最活跃的因素。组织的成功不仅取决于正确的领导,还有赖于全体人员的积极参与。领导者应赋予各部门、各岗位人员应有的职责和权限,为全体员工制造一个良好的工作环境,激励他们的创造性和积极性,通过教育和培训,增长他们的才干和能力,发挥员工的革新和创新精神,共享知识和经验,积极寻求增长知识和经验的机遇,为员工的成长和发展创造良好的条件。

4. 过程方法

ISO 9000:1994 把活动过程的各个环节作为质量控制的因素,GB/T19000—2000 则把活动的所有过程作为质量控制的参数,称为过程方法,过程方法是 GB/T19000—2000 族标准的一大特点,也是 GB/T 19000—2000 族标准的优点,将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。

任何使用资源将输入转化为输出的活动都可看作是一个过程。组织为了有效地运作,必须识别并管理许多相互关联的过程。系统地识别并管理组织所应用的过程,特别是这些过程之间的相互作用,称之为“过程方法”。

在建立质量管理体系或制定质量方针和目标时,应识别和确定所需要的过程,确定可预测的结果,识别并测量过程的输入和输出,识别过程与组织职能之间的接口和联系,明确规定管理过程的职责和权限,识别过程的内部和外部顾客,在设计过程时还应考虑过程的步骤、活动、流程、控制措施、投入资源、培训、方法、信息、材料和其他资源等。只有这样才能充分利用资源,缩短周期,以较低的成本实现预期的结果。

5. 管理的系统方法

“将相互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。”

把确定顾客的需求和期望,建立组织的质量方针和目标,确定过程及过程的相互关系和作用,并明确职责和资源需求,确立过程有效性的测量方法并用以测量现行过程的有效性,防止不合格,寻找改进机会,确立改进方向,实施改进,监控改进效果,评价结果,评审改进措施和确定后续措施等看作质量管理体系。这种建立和实施质量管理体系的方法,既可用于建立新体系,也可用于改进现行的体系。这种方法不仅可提高过程能力及产品质量,还可为持续改进打好基础,最终导致顾客满意和使组织获得成功。

一个组织的体系是由大量错综复杂、互相关联的过程组成的网络构成的。最高管理者要成功地领导和运作一个组织,要求用系统的和透明的方式进行管理,也就是对过程网络实施系统管理。

6. 持续改进

“持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。”

持续改进应包括:了解现状,建立目标,寻找、实施和评价解决办法,测量、验证和分析结果,把它纳入文件等活动,其实质也是一种 PDCA 的循环,从策划、计划开始,执行和检查效果,直至采取纠正和预防措施,将它纳入改进成果,加以巩固。

生产和经营的环境是在不断变化的,科学技术在进步、生产力在发展。人们对物质和精神的需求在不断提高,顾客的要求越来越高。因此组织应不断调整自己的经营战略和策略,制定适应形势变化的策略和目标,提高组织的管理水平,才能适应这样的竞争的

生存环境。所以持续改进是组织自身生存和发展的需要。

持续改进是一种管理的理念,是组织的价值观和行为准则,是一种持续满足顾客要求、增加效益、追求持续提高过程有效性和效率的活动。

7. 基于事实的决策方法

“有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。”

成功的结果取决于活动实施之前的精心策划和正确决策。决策的依据应采用准确的数据和信息,分析或依据信息做出判断是一种良好的决策方法。用数据说话,以事实为依据,有助于决策的有效性,减少失误并有能力评估和改变判断和决策。

8. 与供方互利的关系

“组织与供方是相互依存的,互利的关系可增强双方创造价值的能力。”

现代企业,一个产品都是多个企业共同完成的,企业之间互为供方,一个企业多个供方,供方提供的产品直接影响组织向顾客提供满意的产品。因此把供货方、协作方、合作方都看作是组织经营战略同盟中的合作伙伴,形成共同的竞争优势,可以优化成本和资源,有利于组织和供方共同得到利益。

组织在形成经营和质量目标时,应及早让供货方参与合作,帮助供方提高技术和管理水平,形成彼此息息相关的利益共同体。

需要组织识别和选择供方,处理好与供方的关系,与供方共享技术和资源,加强与供方的联系和沟通,采取联合改进活动等措施,都有助于增强供需双方创造价值的能力和对变化的市场做出灵活和迅速反应的能力,从而达到优化成本和一资源。GB/T 19000—2000 制定的质量管理八项原则,是确立质量方针和质量目标,进行质量策划、质量控制、质量改进、质量计划,建立质量管理体系充分的体现。

(三) GB/T 19000—2000 族质量管理体系标准

质量管理体系是质量管理模式的指南,总的讲 GB/T 19000—2000 族标准由四个标准构成。同时 GB/T 19001—2000、GB/T 19004—2000 也都是一个完整的质量管理体系。只是 GB/T 19004—2000 比 GB/T 19001—2000 质量管理体系模式的要求更高。

1. GB/T 19000—2000 的质量管理体系的四个标准

(1) GB/T 19000—2000《质量管理体系基础和术语》

在 GB/T 19000—2000 中,明确了质量管理八项原则,设计了组织改进的框架,是质量标准化管理的基础,12 个方面的质量管理基础知识,规范了 80 个质量管理的名词术语。

(2) GB/T 19001—2000《质量管理体系要求》

GB/T 19001—2000 规定了 6 条总体要求,体系中各种文件的要求,明确了管理的职责、资源管理、产品实现、测量分析和改进的要求。

(3) GB/T 19004—2000《质量管理体系业绩改进指南》

GB/T 19004—2000 帮助组织用有效和高效的方式识别并满足顾客及其他相关方的需求和期望,实现、保持和改进组织的整体业绩。GB/T 19004—2000 不是 GB/T 19001—2000 的实施指南,不用于认证或合同的目的,是超越 GB/T 19001—2000 要求的指南。GB/T 19004—2000 也是以过程为基础的质量管理模式,采用过程方法,通过满足相关方

要求来提高相关方的满意程度。

(4) GB/T 19011—2000《质量和(或)环境管理体系审核指南》

是对环境管理体系审核的基本原则审核方案的管理、实施,对环境和质量管理体系审核员的资格要求,是对内审和外审工作的指导。

2. 质量管理体系的要求

(1) 总要求

①符合、文件、实施、保持、改进方面的要求

a. 符合:质量管理体系应符合标准所提出的各项要求;
b. 文件:质量管理体系应形成文件;
c. 实施:质量管理体系应加以实施,只有质量管理体系的实施和运用才能体现质量管理体系的作用;

d. 保持:质量管理体系应加以保持;

e. 改进:质量管理体系应持续改进其有效性。

②组织在过程实施中的要求

a. 识别质量管理体系所需的过程及其在组织中的应用;
b. 确定这些过程的顺序和相互作用;
c. 确定为确保这些过程的有效运行和控制所需的准则和方法;
d. 确保可以获得必要的资源和信息,以支持这些过程的运行和对这些过程的监视;
e. 监视、测量和分析这些过程;
f. 实施必要的措施,以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

③对组织管理过程的要求

组织应按本标准的要求管理这些过程。

④对外包过程的要求

针对组织所选择的任何影响产品符合要求的外包过程,组织应确保对其实施控制。对此类外包过程的控制应在质量管理体系中加以识别。

(2) 对质量管理体系文件的要求

对质量管理体系文件的要求,主要是:根据组织的规模和活动的类型、过程及其相互作用的复杂程度、人员的能力确定文件的种类和数量。

①质量管理体系文件种类

a. 形成文件的质量方针和质量目标。

b. 质量手册。

组织应编制和保持质量手册,质量手册(内容)包括:

a) 质量管理体系的范围,包括任何删减的细节与合理性;
b) 为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用;
c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述。
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。

质量管理体系所要求的文件应予以控制。编制形成文件的控制包括以下内容:

- a) 文件发布前得到批准,以确保文件是充分与适宜的;
- b) 必要时对文件进行评审与更新,并再次批准;
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别;
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本;
- e) 确保文件保持清晰、易于识别;
- f) 确保外来文件得到识别,并控制其分发;
- g) 防止作废文件的非预期使用,若因任何原因而保留作废文件时,对这些文件进行适当的标识。

e. 本标准所要求的记录。

记录是一种特殊类型的文件,应进行控制。

记录文件的控制,应建立并保持记录,以提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据。记录应保持清晰、易于识别和检索。应编制形成文件的程序,以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制。

(四) 质量管理体系的运转和过程的运动

GB/T 19000—2000 族标准推荐的质量管理模式,确立的质量管理的基本原则,设计的质量管理体系,只有通过人的运用和驱动才能发挥作用。GB/T 19000—2000 族标准的质量管理体系中体现了以最高领导者为中心的人的活动。其一,是组织的最高领导者按照质量管理的基本原则,并结合组织的实际,确定能得到顾客满意的质量方针和质量目标,为实现质量目标进行质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。通过人的一系列活动使每一个过程都获得高质量的结果。最终获得顾客满意的产品。

三、以质量监督加强质量管理

管理离不开监督,企业在质量管理中,为保证已有产品的质量,设检验处室,进行入厂原材料的检验,生产工序间的检验和出厂的检验,在企业内部实施质量责任制,借用国家质量监督管理的措施,订立处罚的规章制度,加强计量和标准化的工作,这些都是企业内部强化质量监督的方式。

第五节 质量监督与管理

一、质量监督与管理史

1. 有商品生产和销售就有质量的监督

随着产品生产、商品交换的社会化、全球化,对商品使用价值进行评价是必然会发生

的。为了评价产品,双方又必须商定标准、技术条件和检验方法,以判断产品、服务商品合格与不合格。在实际生活中,供需双方往往从各自的利益出发,为质量问题发生争议,在争议出现之后,就出现了对质量争议进行裁决的问题,开始争议裁决的目的仅是解决矛盾,维护正常的交易;当商品交换国际化后,商品的出口量是国力的表现,政府的质量监督除国内维护正常交易之外,更应采取一些强制性的措施来提高本国的产品质量和服务质量,为出口创造有利条件,质量监督的工作得到了进一步的加强。

2. 质量监督管理的历史

我国是文明古国之一,远在公元前的秦汉时期,产品的生产与交换就相当发达,就有了简单的质量标准和验收制度,实行了对玉、金、银和布帛等的“封检”标记制度。

19世纪欧美一些工业化较早的国家,开始有了专门的质量监督机构,如1965年德国成立了“蒸汽”锅炉监督协会,1882年英国建立了“蒸汽”锅炉监督局,美国成立了保险业者实验联合公司,对锅炉进行监督,符合标准的授予证书和标志。

3. 二战后世界各国重视质量监督

第二次世界大战之后,世界各国为了提高产品在国际市场上的竞争能力,大力推行产品认证制度,“认证”是从生产条件、质量保证体系,各方面对企业的生产能力进行的肯定或否定,经认证的产品使用标志,获得消费者的信誉,增强了市场的竞争能力,取得了很大的经济效益,也提高了产品与服务的质量。20世纪60年代前苏联也对出口产品实行了认证鉴定制度,对内销的产品实行质量鉴定制度,也取得了经济的飞速发展和质量的稳步提高,使前苏联短期内成为工业化强国,世界第二超级大国。

4. 发达国家质量监督的特点

目前世界工业发达国家没有专门的质量监督管理国家机关,但有学会、协会、行业协会、研究会、咨询机构、实验室等庞大的专门质量监督检验队伍,开展各种不同形式的质量监督活动,如产品质量认证,技术监督,质量鉴定等,质量监督的力度是强有力的。

5. 我国质量监督的现状

在我国,20世纪50年代初,在一些城市成立了产品质量检验所,第一个五年计划以来,我国恢复完善了药品检验所、纤维检验局、船舶检验局、锅炉压力容器监察局和进出口商品检验局。十一届三中全会以来,我国“拨乱反正”,拨正了以经济为中心的航向,1979年国务院颁布了《中华人民共和国标准化管理条例》,《条例》中提出了在全国开展质量监督工作,并设立了全国的质量监督管理机构。

十一届三中全会以来,我国逐步建立了国家质量监督体系。1988年7月成立了国家技术监督局;1998年月成立了国家质量技术监督局,2001年4月成立了国家质检总局。到目前为此,各省都建立了质量技术监督局。县以上的各级政府也基本上建立了质量技术监督局。县以上质量技术监督部门都基本上有产品质量监督检验所(站)。各级质量技术监督局把质量监督作为工作的中心,自1985年以来的产品抽查,周期检验和统检制度进一步完善,大力推行产品质量认证标准ISO 9001:2000,实施生产许可证制度,评选优质产品,开展“质量万里行”等活动,大大地加强了质量监督工作。

1993年2月22日通过发布的《中华人民共和国产品质量法》以及以其为依据建立的一整套产品质量法律体系,2000年7月8日人大常委会通过了《产品质量法》修正案。

《产品质量法》及与质量有关的法律体系是在总结我国建国以来近 30 个全国性法规,200 多个地方性法规,70 多个部门性法规的基础上,完善起来的法律体系,为我国加强质量监督创造了更有利的条件。实施《产品质量法》以来取得了很大的成绩,维护了正常的经济秩序,保证了我国产品在国际市场上的地位。质量监督工作过去为经济的发展显示了极其重大的作用,今后也将为我国和世界经济的发展发挥更大的作用。

二、质量监督管理的概念

质量监督是对质量有关的行为的监督,是国家质量监督机关通过法律、行政的手段,强制法人、自然人某种质量行为的发生或不发生的监督。

广义而言,质量监督包括:国家质量监督行政机关通过执法、行政和对企业、自然人质量行为的监督,以及企业内部对质量监督。它是质量管理的一部分。狭义地讲,质量监督就是国家行政机关对企业、自然人质量行为的监督。

我国质量监督的概念与国际上有所不同,我国质量监督强调国家的监督,发达国家强调的是企业的自我监督。

质量监督管理的对质量监督的管理,对质量监督过程的管理,质量监督管理的通过法律、行政的手段,强制行为质量行为的发生或不发生的监督活动过程和对这个活动的管理。质量监督管理的,也包括国家对质量监督行政机关的机构设置、质量监督工作的检查、质量监督人员培训、教育、处理、处罚的管理。按国家标准 GB/T 19000—2000 对管理的定义,质量监督管理的:国家质量监督机关在质量监督方面的指挥和控制组织的协调活动。

三、国家行政机关质量监督管理的特點

质量监督管理的是质量技术监督管理的内容之一,有与技术监督管理相同的地方(共性),同时,质量监督管理的有别于标准化管理和计量管理的个性。

(1) 质量争议引起的社会反映直接、迅速

产品、商品关系到人们的切身利益,关系到人的健康,一种产品质量出了问题,可能使多数人受害,质量问题很快就可能造成社会影响。

(2) 质量监督管理的机关多

适用法律法规处理产品、商品、服务争议的国家机关多,如质量技术监督局、药事管理局、船检局、检验检疫以及卫生、工商、司法、农林牧业等都与产品、商品和服务的质量监督有关,适用法律时,相近似的法律、法规、规章很多,除《产品质量法》之外,还有《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《标准化法》、《食品卫生法》、《药品法》、《检验检疫法》、《船舶和船用产品监督检验条例》、《锅炉压力容器安全监察暂行条例》、《兽药管理条例》以及《营业执照制度》、《商标法》、《专利法》等很多与产品质量密切联系的法律。在适用法律时还与《刑法》、《赔偿法》、《行政诉讼法》、《行政处罚法》密切相关。所以质量监督有要及时处理,行政执法机关分工合作,适用法律要注意不得越权的问题。

(3) 产品、商品一起抓

生产企业与商业企业的质量同时监督,产品性能和产品生产过程的质量管理体系共

同监督管理。也就是产品、过程、方法、条件和服务必须同时监督,才能有效地保证产品与服务的质量。

(4)突出重点、宽严适度

对批量大、产值高的企业和产品、质量不稳定的工业企业、与卫生安全有关的产品、出口进口的产品、经认证与评优的企业与产品作为质量监督的重点,加强检查。同时本着帮助企业提高产品质量的原则,不宜随便采用关、停等手段,对产品质量的要求要与生产水平等实际情况相结合,不能一刀切,要承认推荐标准自愿采用。

(5)适用法律、行政、技术检测相结合的管理。

(6)区别对待,处罚与教育相结合

向企业推荐先进工艺、先进技术、先进管理,推行(TQM)和ISO 9000族标准,帮助教育企业自觉地提高产品与服务的质量。对粗制滥造、假冒伪劣,只顾眼前利益的企业要坚决地给予处罚,要采取有效的监督措施,保证批量大的,有关安全、环保、卫生的产品符合质量要求。

四、国家质量监督管理的体制

为促进我国总体质量水平的提高,实施《质量振兴纲要》,代表国家草拟质量技术监督事业发展的计划、规划,制定质量监督管理的方针政策,引进国外的质量监督管理经验,提供准确的量值,先进的标准,监督动态质量高速地朝预定的方向发展,是国家质检总局和各级质量技术监督局和检验检疫局的职能。

(一)国家质检行政部门的几次合并演变

(1)1972年标准化局与计量局合并建立了国家标准计量局;

(2)1988年7月国家计量局、国家标准化局合并成立国家技术监督局;

(3)1998年3月国务院批准,成立国家质量技术监督局,把质量管理、锅炉压力容器、特种设备的管理权合并给质量技术监督局;

(4)2001年4月合并质量技术监督局和进出口商品检验局,成立了国家质检总局,合并了进出口产品和内销产品的管理权。

(二)产品质量监督体制

1. 一般产品及“锅、容、管、特”产品县级以上质量技术监督局监督管理

县级以上质量技术监督局管理的产品量大面广,对特别规定以外的一切产品,即:一般产品和“锅、容、管、特”有行政和适用《产品质量法》和“锅、容、管、特”法规条例进行监督的权力。

2. 特定产品由相应的、有执法权力的行政机关监督管理

特定产品有食品、药品、兽药、建筑工程、船舶和进出口产品等。

(1)卫生部门对食品的卫生质量,依据《食品卫生法》对食品进行质量监督管理。

(2)药事管理局依据《药品法》对药品进行质量监督管理。

- (3) 建设部门依据《建筑法》及有关条例对工程建设质量进行的监督管理。
- (4) 船舶检验局依据《船舶和船用产品监督检验条例》对船舶进行监督管理。
- (5) 质检总局及地方局依据《检验检疫法》对进出口商品进行监督管理。
- (6) 农林牧业部门依据《兽药管理条例》对兽药进行监督管理。

3. 相关部门对产品质量的监督管理

(1) 工商行政部门以营业证制度、《商标法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》和《欺诈消费者行为处罚办法》对商品和服务的质量进行监督管理。

(2) 司法机关适用《刑法》、《赔偿法》、《行政诉讼法》、《行政处罚法》等具有特别强制力的手段, 可以加强产品、商品和服务行政执法的力度, 同时也对行政执法的准确性是有力的约束。

五、国家质量监督的作用

我国强调国家行政机关对质量的监督, 是符合我国国情的, 我国生产力水平低但高速发展, 法人和自然人对质量的认识一时还跟不上, 同时质量又制约着经济的发展、生产力水平的提高, 为了提高总体质量水平, 加快动态质量运动的速度, 不能让法人和自然人对质量的认识自然发展。通过政府行为引进国外质量监督的方式在企业强制的推广, 推行质量认证、生产许可证、创名牌产品、抽检、统检、日常检、实施准人制, 实践证明, 达到了快速提高总体质量水平的目的。质量监督是质量管理的重要内容, 政府部门进行质量管理, 其一, 是发布命令, 制定方针政策, 宣传和推行 TQM, 推行 ISO 9000 族标准; 其二, 就是质量监督, 通过政府部门对企业和自然人进行质量监督, 为使质量监督活动公正、合理、有效的进行, 加强质量监督的力度和加强质量监督的管理都非常重要。

1. 保证质量监督活动的进行企业有提高质量以产品的质量求效益的一面, 同时也有企业粗制滥造假、冒、伪、劣产品, 追逐眼前利益的一面, 如有的企业管理不善, 有意无意地向市场提供劣质产品的问题, 不仅存在而且还比较严重, 抽查时产品合格率低, 商品合格率更低, 假酒、劣质淋浴器使人死伤的案例发生了很多起, 在社会主义初级阶段的今天, 根据我国公民文化素质的实际情况, 如果没有一个政府机关对质量进行强有力的监督, 任其自由发展, 可能至使假、冒、伪、劣的产(商)品充满市场, 用户不敢购买商品, 不但占不了国际市场, 国内自己的市场也会被别人占领。所以必须设置一个政府机关对质量进行监督, 对产品、商品、过程、服务进行监督检验, 一方面政府要检查质量监督行政机关的工作, 另一方面质量监督行政机关要对企业进行质量监督, 并督促内部加强质量监督, 完善质量管理体系, 这一系列的活动过程都只有进行管理才能保证质量监督活动的进行。

2. 保证质量方针政策的贯彻执行

在质量监督和质量管理中要制定一系列的方针政策、法律法规、规章制度, 这些方针政策、法律法规、规章制度是否得到了贯彻执行, 要监督检查, 必须加强管理。

适用法律、仲裁、维护消费者利益、检验、评审、处罚与奖励, 只有通过强有力的管理才能公平、公正、合理地进行。

发展进、出口贸易,提高我国产品在国际市场上的竞争能力,吸收、推广国外在质量监督与管理中先进经验,保护我国在国际贸易中的经济利益,保证我国的经济与世界经济接轨,占领国际商品市场,提高我国产品质量、服务质量,树立“用户是上帝”的思想,必须对强有力的质量监督手段加强管理。

六、我国质量监督管理的方针

加强质量监督管理的目的是为了质量监督活动的正常进行,提高质量水平,发展经济,满足人民需求,为此我国质量监督管理的方针可从以下几个方面来理解:

1. 为经济建设服务

以经济建设为中心是我国社会主义经济建设的基本方针,一切工作都应服务于这个中心,服从于这个中心,质量监督也应把为经济建设服务作为工作的目的。通过强有力的监督,保证产品质量,以高的质量赋加值,获取更大的经济效益,为社会主义经济建设服务。在质量监督管理中,不可为监督而监督,要坚持监督与提高,监督与帮助,监督与服务,监督与教育相结合的原则。

2. 坚持科学公正的质量监督

质量监督作用的充分发挥在于它的公正与科学,质量监督者能否站在国家、集体和人民的立场上秉公执行,代表了党和国家的形象,是能否真正打击假、冒、伪、劣,鼓励优质产品,优良服务的关键,同时能否严格按照技术标准科学地对产品和服务的质量进行检验、评价,也是能否树立质量监督的权威、发挥监督的作用的重要问题。检验不准,评价失误,不科学就不可能公正,不公正、不科学就失去了监督的作用。

第六节 国家对一般产品质量的监督和管理

一般产品是指国家质检总局和地方各级质量技术监督局监督管理的产品。

在质量管理中讲到的质量认证制度、生产许可证制度、法制等,从某种意义上讲,也都是质量监督的方式。下面对质量检验、质量评价的质量监督方式再做进一步的介绍。

一、质量监督抽查

抽查是质量监督的一种直观的直接的方式,抽查又包括几种不同的形式:

1. 国家监督抽查

国家监督抽查从1985年开始,国家质量监督的行政部门统一组织、直接指挥的产品质量监督抽查、检验的目的是对不同生产企业的评价。

(1) 抽查对象:国家监督抽查的对象主要是有关安全、人身健康、环境保护的产品,紧俏的商品和重要的原材料。