

最新 质量管理与质量认证

实用指南

上卷

企业管理出版社

总 序

质 量 免 费

Quality is Free

□ 菲利浦·克劳士比
Philip B. Crosby

美国“质量”先生,克劳
士比质量协会主席

质量不是礼品(可以不劳而获)却可像礼品那样免费获得。因为真正浪费钱财的是做出了不符合质量标准的事情——没有在第一次就把事情做对。美国的许多公司常把相当于10%~20%的总营业额用在测试、检验、变更设计、整修、售后保证、售后服务、退货处理,以及其他与质量有关的成本上,所以真正花费不薄的是质量低劣造成的;如果我们第一次就把事情做对,那些浪费在补救工作上的时间、金钱和精力就可以避免。追求质量已是一种管理的艺术,如果我们能建立正确的观念并且执行有效的质量管理(下称“质管”)计划,就能预防不合格品的产生,提高生产力,使工作充满乐趣,不会再为整天层出不穷的质量问题头痛不已。

质量管理的错误观念

我们必须在谈论如何改进产品质量的计划之前,对质量能有正确的理解。许多管理人员都自以为经验丰富、见闻广博,很清楚质量是什么,但是质量的真正意义却往往不是他们所自了解的,甚至可能差得很远。大家只有对质量有正确的概念,才是质管成功的基础。所以,我们有必要把一般人对质量的5个主要的误解列出来,而且也只有澄清了这些错误的假设之后,才能谈到质量要求。

第一个错误假设——质量就是美好的东西,贵重可人、光采夺目;具有相当的价值或重量,代表着身份和地位

我们常说这个质量好,那个质量不好,大家口里常挂着“生活质量”,似乎每个人都很清楚生活质量是什么意思,却很少有人能去解释它。我们要实行质管就必须给质量一个明确的定义——“质量就是符合标准要求”,比如谈到“生活质量”,就要客观地订出标准要求,它可能包括:国民所得水平、国民健康状况、污染防治、政治运作等,或其他可以评估的事项。一旦界定清楚了这些标准,所谓“生活质量”才能成为有实际意义的事情。

在工商业界里质量就是“符合标准要求”。这个标准有清楚明确的定义,绝不会被人误解。我们依据这个标准去评估质量,不符合就是不合格品,所以,质量问题就是合不合标准的问题。所以,一辆奔驰汽车(Bwenz)符合了它的各项要求标准,就是一辆合格的奔驰汽车;同理,一辆福特汽车符合了福特厂的出厂标准要求,那也是一辆合格的车子。

第二个错误的假设——质量是无形的抽象名词,无法评估或测试

事实上,质量可以被世界上最古老、最具权威的测量工具——“金钱”所评价;如果不建立这

个概念,谈质量就是不着边际而毫无实质意义的。我们已知道不符合标准的代价就是成本增加;如果我们没有用心第一次就把事情做对,那么花费在与质量有关事项上的成本就相当可怕。

一个公司如果确实执行质管计划,就可以将因为质量问题所产生的成本,在有限的几年内由年营业额的15%~20%降至2.5%,而且这些费用将花在预防及评估活动上,而不在处理层出不穷的问题上。

质量管理评估的范围包含了各产品及服务项目成本、生产线上工作程序的分析,也包括工作成果的报告及奖惩。

成果十分重要,毕竟每个人都希望知道自己做得怎么样。

第三个错误的假设——质量有经济成本。

这是大多数管理阶层的借口:改进质量太贵了,我们负担不起。其实,他们不过是不了解质量的涵义或是根本不希望你去烦他们。我们必须要让他们知道质量管理的真正意义——第一次就把事情做对,永远是花费较少的。我们不过是要设法用最经济的方式去把事情做对,而且符合标准要求,所以,质量有其经济成本的说法,其实是似是而非的。

第四个错误的假设——所有的质量问题都是由第一线上作业的人造成的,尤其常发生在制造业的生产线上。

许多企业主管抱怨说,最近工人士气低落,工作质量很差。事实上,管理层才是造成质量不良的最大原因。在第一线上的工人或服务人员的表现固然很容易被挑出错误,但他们的一举一动却是深受上层管理者的计划及行为所影响的。

第五个错误的假设——追求质量是质管部门的人应该做的事

很不幸地,许多质量管理专家也认为质管部门该对公司的质量负责。比如说,一个不合格的产品出厂后被退回,大家通常不太追究生产部门的问题出在哪里,却认定这是质管部门的错。生产部门振振有辞地以为自己每天生产这么多东西,当然会有次品出现,这种荒谬的假设真是深入人心;其实,质管部门的工作是用各种可行的方式,尽量客观准确地测试及评估各部门的工作是否符合确定的标准要求;他们激励众人,培养大家“以改进质量为己任”的积极态度,并安排适当的教育及培训计划,而不是在代替其他部门做别人应该做的事。

从最高管理层做起

试想,在一个有百万人口的城市里,每天有多少人搭飞机旅行、乘公共汽车上班、吃、喝、打电话;每天有多少难以预计的突发的事件在发生,如果任何一件事没有做到符合标准,比如,飞机误点,电话交换机坏了,垃圾没有清理等等,将会是多么混乱的场面,产生多少连锁反应及无谓的损失呵!所以,我们必须要把事情第一次就完全做对,质量管理就是要能使有组织的活动,按照计划完成。

要有效地达到质量管理的目标,必须由最高管理层开始做起,因为最高管理层是公司的灵魂,他们为公司设立目标,并推动属下完成。唯有高层管理者肯定质管的价值,率先积极参与、承诺,并且组织专业的管理部门大刀阔斧地推行质管计划,奖励有成就的员工,并以持续不断的执行和改进,来面对变化的外在环境。只有这样,质量管理才能真正扎根开花,而非昙花一现、过眼云烟。

质量管理的成熟度

下面有一张质量管理成熟度评估表,提供一个简便的评估方法,用以了解一般企业在质量管理方面的工作进展程度,同时,也为有心采取行动改进质量管理的经营者们提供一个努力的方向。

本表将单位在执行质量管理方面的进度分为 5 个阶段,用 6 种不同的项目来评估;每栏右下角有一个小框可以登记分数;第一阶段 1 分,第二阶段 2 分,同理推之,全部加起来,分数愈高,表示质管进行得愈好。看看自己的企业对质量管理的认识以及执行程度如何,如果发现自己的企业是 30 分,那么太可以轻松一下,把这本书送人,不必再看了。

第一个阶段——无知期/Uncertainty

处在无知期的管理层,并非就是未曾努力工作,但令人沮丧的是,虽然他们很努力工作,问题仍不断出现;产品始终无法令人满意,却不知道原因在哪里,管理层对质量不但没有什么概念,也不知道如何改进质量管理,解决层出不穷的问题。

第二阶段——觉醒期/Awakening

处在觉醒期的管理层,开始了解质量管理的重要性,却不愿投入时间、金钱去促进质量管理的开展,他们也做过一番努力来改进现状,比如指定质量人员开始测试和评估,虽然不像在无知期阶段头痛医头、脚痛医脚,但并没有一套解决质量问题的长远计划,比无知期好的是,管理层有改进质量的动机,但他们却害怕做许多改变,无法放开手脚,所以又很容易倒退回无知期。

第三个阶段——启蒙期/Enlightenment

管理层决定推行质管政策,并正式着手进行质量改进计划,建立正式的质管政策,从此公司进入启蒙期。管理层在此阶段成立组织健全而且被充分授权的质量部门,进行包括各种测试、评估、分析的工作,每个工作部门都制定质量管理教育和培训的预算,质量成本的估算制度开始建立,质量改进工作小组充分了解他们的工作,而且满怀信心地开展工作。

第四个阶段——通晓期/Wisdom

质管部门充分发挥宣传、指导、培训和监督的功能,大家对质量管理有正确的态度,各个部门把改进质量、预防问题视为重要的任务,问题大都在早期发现而且迅速解决;因质量不符合要求而产生的成本显著降低;如果整个组织持续不断地努力,公司便有机会迈入下一个阶段。

第五个阶段——稳定期/Certainty

在这个阶段,管理层视质量管理为公司的命脉所在,质管的负责人已成为公司董事会成员之一,良好的预防系统使问题甚少发生,管理层也很清楚自己为什么没有了质量问题。有关质量的成本降低到大约只相当于质管部门人员的薪水和测试费用的水准。

质管工作持续不断的推动,可能当年最大的计划是办个夏日野餐,邀请所有过去曾在质管部门效力的同仁携家人都来参加。

从无知期到稳定期是条漫长的路,但在这条路上努力进取的过程,正是管理者们真正的乐趣所在!

质量管理成熟度评估表

评估人： 单位：

评估项目	第一阶段—无知期	第二阶段—觉醒期
管理层的认识和态度	忽视质管问题的重要性,将质量问题归咎质管部门	认识到质量管理或许有价值,但不愿投入时间或金钱来改进
质量管理在组织管理中的地位	质量是制造部或工程部的事;组织内可能没有检验部门,比较注重产品的鉴定和分类	任命监督质管的负责人,但他的基本任务是使生产畅顺,他仍是生产部的一部分而已
问题处理	头痛医头,脚痛医脚,无法解决问题,也没有清楚的质量标准,各部门互相攻击	组成工作小组来解决重大问题,但却没有长远的整体处理问题的策略和方法
质量成本占营业额的比例	报告:未知数 实际:20%	报告:3% 实际:18%
质量改进活动	没有组织质管活动,也不了解这样的活动	兴趣所致时会尝试一些短暂的改进活动
公司心态总论	“我们不知道我们的质量为什么会有问题”	“不知道质量问题是不是一定存在”
参加质量改进计划,对质量管理有较多认识,比较支持和协助	参加活动,完全了解质量管理,并充分认识自己在质管过程中的角色	认为质量管理是公司组织不可缺少的部分
质量部门向高阶层主管负责,所有评估结果纳入正式报告,质管经理有一定的地位。	质管经理成为公司重要的一员有效提供质管工作报告和问题预防措施,参加与顾客有关的活动	质管经理列席董事会问题预防为基本重点,成为质量导向的公司。
为改进缺陷,建立通畅的沟通渠道,公开面对问题,并有计划地解决	问题在初期就能发现,接受公开的批准和改进建议来解决问题。	除了一些极少的例外,问题都被预先防止了。
完全了解并实际执行 14 项质管行动来求得改进	继续执行 14 项质管行动,并开拓产生效果	质量改进是日常的持续不断的活动
“经过管理层的承诺和质量改进计划的执行,我们已能发现并解决问题”	“预防问题是我们日常的工作”	“我们知道为什么我们没有质管的问题”

11月22日

总 目

总序:质量免费

上篇 质量管理:质量宗师的方法

- 第一章 朱兰:质量概念、成本与改进
- 第二章 戴明:质量管理的十四个要点
- 第三章 克劳士比:“零缺陷”与质量改进的十四个步骤
- 第四章 费根堡姆:全面质量管理的应用方法

中篇 质量体系认证——世界大趋势

- 第一章 国际质量认证的发展趋势
- 第二章 中国质量体系认证/认可制度
- 第三章 中国认证人员注册制度
- 第四章 中国质量认证咨询机构管理制度
- 第五章 质量体系建立、审核与认证
- 第六章 质量手册与程序文件范例

下篇 标准篇

- 第一章 2000 版 ISO 9000 系列标准草案
- 第二章 1994 版 ISO 9000 国际/国家系列标准
- 第三章 商贸服务业质量标准实施指南
- 第四章 最新版 ISO 14000 国际/国家系列标准
- 第五章 QS 9000 系列标准
- 第六章 ISO/IEC 质量认证(合格评定)系列指南
- 附 录

目 录

总序:质量免费

上篇 质量管理:质量宗师的方法

代前言:品质——价值与尊严的起点.....	(3)
第一章 朱兰:质量概念、成本和改进	(7)
第一节 基本概念	(7)
适用性	(7)
顾客、用户和消费者	(8)
产品和服务	(8)
质量特性	(9)
适用性的参数	(9)
设计质量:等级	(10)
符合性的质量	(10)
“功能”	(11)
有效性	(11)
可靠性	(11)
保养性	(12)
现场服务	(12)
参数之间的相互关系	(13)
规格作为认识适用性的代替词	(13)
质量职能	(14)
控制	(15)
质量控制	(15)
自我控制	(16)
偶发的故障:排除故障	(16)
长期的故障:突破	(17)
突破的一般程序	(18)
质量改进的性质	(19)
帕累托原理	(19)
诊断与补救的历程	(21)
经营、管理和技术	(23)

保护用户利益主义	(24)
质量保证	(24)
关于专门名词的赘语	(25)
第二节 质量政策和目标	(25)
制订质量政策的必要性	(25)
质量政策的内容范围	(26)
质量政策的制订	(28)
坚持贯彻各项政策	(29)
质量目标	(30)
确立质量目标	(31)
政策和目标是神圣不可侵犯的吗?	(35)
第三节 质量计划工作	(35)
计划工作的概念	(35)
主要项目的计划	(36)
新产品计划	(40)
变革的常规项目	(41)
项目范围	(43)
控制的计划:概要	(44)
控制的计划:一般概念	(44)
年度质量规划	(47)
多分公司和公司间的质量计划	(51)
质量计划的形式	(52)
质量控制手册	(54)
关于审核的规定	(56)
谁来制订计划?	(56)
质量计划人员的工具	(58)
第四节 质量成本	(59)
质量成本概念的演变	(59)
分阶段的计划	(60)
质量成本项目	(61)
获取成本数字	(63)
可免不可免质量成本	(64)
提交上层管理者的报表	(64)
衡量降低质量成本的进展情况	(67)
找出最佳值	(68)
质量控制记录	(71)
估计质量成本供报价之用	(76)

第五节 质量改进	(77)
质量改进总论	(77)
证实订立规划的必要性	(78)
确定各个改进项目	(78)
取得经理部门的核准	(83)
质量改进的组织分工	(83)
可控性的数量表现	(89)
症状的分析	(90)
理论:提出和排列	(91)
利用过去的资料验证理论	(93)
利用当前的生产验证理论	(97)
解剖:工序和产品	(97)
各种变量间的相互关系	(102)
另辟途径验证理论	(105)
通过实验进行诊断	(107)
诊断非解剖特性	(112)
用于诊断的计量	(113)
现场使用性能的改进	(114)
统计分析	(114)
管理上可控缺陷的补救	(115)
质量改进的终结	(117)
 第二章 戴明:质量管理的十四个要点	(118)
第一节 质量改进促进生产率的提高	(118)
本节的目的	(118)
低质量意味着高成本	(120)
新机器、新设备不是提高生产率的答案	(121)
服务业	(121)
衡量生产率不能提高生产率	(121)
第二节 高层管理如何提高生产率	(122)
开场白和目标	(122)
管理精华十四要点	(123)
十四要点的详细内容	(123)
采购的另外几个原则	(134)
一种一个样的问题	(135)
第三节 障碍和问题	(137)
障碍	(137)
统计师的巡察笔记	(144)

美国管理抓不住要领	(146)
第四节 什么时候? 多长时间?	(147)
第五节 自我测验的问题	(149)
第六节 两种改进的基本源泉	(152)
特殊原因、共同原因和系统的改进	(152)
控制图的基本用途	(158)
暴露系统缺陷的试验	(165)
再论统计控制	(169)
代价昂贵的误解事例	(171)
进一步应用	(175)
第三章 克劳士比:“零缺陷”与质量改进的十四个步骤	(178)
第一节 解剖问题困扰的组织	(178)
质量不统一	(178)
修修补补的习惯	(178)
允许有错误	(179)
质量不合要求的代价	(180)
第二节 质量管理预防针	(181)
决心、教育和执行	(181)
改变企业文化	(182)
减肥管理方案	(183)
加强管理	(183)
注射克劳士比疫苗	(184)
第三节 金光大道:质量改进的十四个步骤	(185)
改变价值观	(185)
金光大道	(186)
拔胡须	(186)
步骤一:管理层的承诺	(187)
步骤二:团队行动	(189)
步骤三:制定标准	(190)
步骤四:计算质量的成本	(191)
步骤五:质量的觉醒	(192)
步骤六:改正的行动	(192)
步骤七:计划“零缺陷”的活动	(193)
步骤八:员工教育	(194)
步骤九:“零缺陷日”	(194)
步骤十:设定目标	(195)
步骤十一:消除引起错误的因素	(195)

步骤十二:树立质量改进的榜样	(195)
步骤十三:建立质量委员会	(196)
步骤十四:从头做起	(196)
服务业与创造业	(197)
 第四章 费根堡姆:全面质量管理的应用方法	(200)
第一节 产品、服务质量和全面质量管理	(200)
对质量的新要求	(200)
全面质量管理及其意义	(201)
“质量”的含义	(202)
注重于顾客满意的“质量”的含义	(203)
工业中“控制”的含义	(203)
全面质量管理的范围	(204)
全面质量管理对整个公司组织的影响	(205)
系统工程和管理——全面质量管理的基础	(206)
全面质量管理的演变	(207)
质量——企业经营管理的主要战略	(208)
全面质量管理在现代企业管理中的地位:盈利性和实际的现金流量	(209)
全面质量管理在现代企业管理中的地位:实例说明	(210)
全面质量管理在现代化企业管理中的地位:取得成果和利益的范围与时间	(211)
全面质量管理在现代企业管理中的地位:投资报酬率	(212)
质量:社会责任	(213)
工业界面临的质量挑战	(213)
第二节 购买者、生产者以及市场对质量的要求	(214)
购买者:问题的一个侧面	(214)
购买者:保护消费者利益	(215)
购买者和服务业	(216)
生产者:问题的另一个侧面	(216)
产品责任、服务责任和生产者	(217)
保证书和生产者	(219)
产品召回和生产者	(220)
市场:概览	(220)
第三节 生产率、技术和质量的国际意义	(223)
工作人员:一个侧面	(223)
质量和综合生产率	(223)
质量和综合生产率的实例	(224)
质量和产品研发	(224)
质量、机械化与自动化	(227)

质量信息处理、计算机技术和软件质量管理	(227)
质量、标准和规格	(228)
质量和安全性	(229)
质量与预防责任损失	(229)
质量的国际化	(230)
第四节 影响质量的因素和质量管理工作内容	(231)
9M:影响质量的基本因素	(231)
现代质量问题的复杂性	(233)
质量管理的应用范围	(235)
质量管理工作的内容	(235)
统计方法在质量管理中的作用	(239)
其他方法在质量管理中的作用	(239)
质量管理工作是否适用于单件小批生产的企业	(239)
执行质量管理工作的效果如何	(240)
第五节 新设计控制	(241)
新设计控制的重要性	(242)
新设计控制的必要性	(242)
新设计控制的必要性——对产品计划工作期间的影响	(243)
新设计控制的范围	(243)
新设计控制的定义	(244)
新设计控制的应用	(245)
新设计控制的组织工作	(246)
新设计控制的几项日常工作	(247)
新设计控制的日常工作——基本活动	(248)
典型的新设计控制的日常工作	(249)
初步设计	(251)
试验和可靠性	(252)
中间设计	(255)
最终设计和产品鉴定	(258)
质量管理部门参与新设计控制	(260)
新设计控制所使用的方法	(261)
公差分析	(265)
检验计划	(267)
新产品专用外购工具的统计分析	(268)
故障模型及其影响和致命度分析	(269)
安全性研究	(270)
新设计控制的某些实际问题	(270)
试运转	(274)
质量与设计联合工作组的一个例子	(274)

新产品试验	(276)
可靠性试验	(276)
新型机械电子开关的全面新设计控制计划	(279)
第六节 进厂材料控制	(283)
进厂材料控制的必要性	(283)
进厂材料控制的定义	(285)
购销双方质量关系处理原则	(286)
进厂材料控制的组织工作	(287)
进厂材料控制日常工作的基本内容	(288)
采购分析——实例	(290)
选择供应商和安排订货——实例(续)	(291)
收货和审查——实例(续)	(296)
材料处理——实例(续)	(298)
保存、记录和跟踪;同供应商的关系和供应商监督——实例(续)	(303)
进厂材料控制活动使用的技术	(307)
同供应商的关系	(309)
供应商的记录和信息处理	(310)
供应商评级	(313)
进厂材料检测手段的控制	(315)
拒收进厂塑料外壳的案例分析	(316)
买卖双方共同对喷漆作业的控制	(318)
外购弹簧的控制	(318)
印刷电路技术要求的控制	(321)
改进进厂材料控制工作	(323)
通过数据处理对供应商评级	(324)
第七节 产品控制	(325)
产品控制的必要性	(326)
产品控制的定义	(327)
产品控制的组织工作	(329)
工序控制工程问题在产品控制中的作用	(330)
产品控制活动的典型内容	(330)
标准	(331)
加工控制	(332)
大批量生产与单件小批量生产	(333)
单件小批量生产的机械加工车间	(334)
机械加工车间的工序抽样	(339)
数控机床的工序特性	(340)
大批量生产的组装件	(342)
总装配件	(347)

产品控制的技术	(350)
工序能力研究的由来	(365)
工序能力研究的概念	(365)
工序能力的计算	(370)
工序能力研究的应用	(371)
质量审核的由来	(376)
产品控制程序、体系与测量的审核	(380)
研究与开发工作的质量审核	(380)
产品的可追溯性	(382)
软件产品的控制	(382)
质量信息处理过程及其流程	(383)
第八节 特殊工艺研究	(383)
特殊工艺研究的定义	(384)
特殊工艺研究的基本要素	(384)
特殊工艺研究的组织工作	(385)
热电金属	(386)
烧结金属块的铸造	(391)
第九节 全面质量管理的原则	(395)
推广全面质量概念的紧迫性	(395)
全面质量管理的十条原则	(396)
全面质量管理的四项基本原则	(398)
全面质量管理的原理	(400)

中篇 质量体系认证——世界大趋势

代前言:ISO 9000:国企改革的一剂良药吗?	(407)
第一章 国际质量认证的发展趋势	(414)
第一节 国际质量认证概述	(414)
质量体系认证——世界大趋势	(414)
认证的国际互认与认可制度	(415)
国际质量认证的发展趋势	(420)
国际标准化工作新的发展动向	(429)
IEC 质量合格评定管理工作现状与发展趋势	(434)
质量体系认证国际承认协议	(437)
质量/环境体系认证的多边合作与国际制度	(440)
美国质量体系认证/注册及认可活动	(442)

日本质量认证工作现状	(445)
ISO 工作总结及未来战略纲要	(449)
ISO 1995 年年度报告(摘要)	(456)
ISO/TC 176 为 ISO 9000 描绘 2000 年远景	(463)
1997 年 6 月国际标准草案(DIS)时间表	(464)
全球 ISO 9000 认证统计表	(465)
第二节 有效性:质量体系认证的调查与分析	(471)
对我国企业申请质量体系认证现状的调查与分析	(471)
中国质量体系认证获证企业的调查与分析	(475)
英国 500 家企业高层对 ISO 9000 的态度	(483)
英国企业寻求 ISO 9000 认证的动因分析	(484)
ISO 9000 在美国的调查统计	(492)
日本制造业和服务业实施 ISO 9000 的调查	(494)
第二章 中国质量体系认证/认可制度	(496)
第一节 中国质量认证概述	(496)
质量认证简况	(496)
质量认证的作用	(498)
我国质量认证国家认可制度	(498)
中国质量体系认证发展状况	(500)
质量认证的国际发展趋势	(505)
前进中的中国质量认证事业	(506)
第二节 中国质量体系认证机构国家认可委员会(CNACR)文件	(512)
关于批准成立“中国质量体系认证机构国家认可委员会”及其章程的通知	(512)
质量体系认证机构认可管理办法	(515)
质量体系认证机构认可基本要求	(516)
“质量体系认证机构认可基本要求”的说明	(525)
质量体系认证机构认可程序	(542)
质量体系认证机构业务范围认可条件和程序	(546)
“质量体系认证机构业务范围认可条件和程序”的说明	(547)
质量体系认证机构认可业务范围及经济活动分类与代码	(549)
质量体系认证实施过程有关技术问题的说明	(552)
质量体系认证实施过程有关竞争行为的说明	(554)
质量体系认证证书管理规定	(555)
质量体系认证机构信息通报制度	(556)
质量体系认证机构获准认可前已实施认证结果的承认程序	(558)
GB/T 19000—ISO 9000 系列标准换版过渡期质量体系认证实施的原则规定	(559)
关于成立“中国 ISO 9000 论坛委员会”的通知	(560)

认可试点工作基本要求和程序	(561)
质量体系认证机构公正性管理补充要求	(567)
第三节 CNACR 认可的质量体系认证机构	(570)
第四节 1998 年 CNACR 统计通报	(572)
第三章 中国认证人员注册制度	(576)
第一节 中国认证人员国家注册委员会(CRBA)文件	(576)
关于成立“中国认证人员国家注册委员会”的通知	(576)
中国认证人员国家注册委员会章程	(577)
中国认证人员国家注册委员会成立大会及第一次全体会议纪要	(580)
关于印发“质量体系内部审核员注册管理暂行办法”和“质量体系内部审核员 培训管理实施细则”的通知	(582)
质量体系审核员和认证实验室评审员国家注册管理办法	(587)
关于规范我国质量认证培训管理的通知	(589)
关于实施“质量体系审核培训纲要”的通知及“纲要”使用说明	(590)
关于对申请注册的认证人员培训结果的认可程序	(593)
申请承办国家注册质量体系审核员全国统考细则	(595)
关于印发“国家注册质量体系审核员和认证实验室评审员升级换证管理办法” 的通知	(596)
有关国家注册审核员、培训教师资格及培训机构的表格	(599)
CRBA 审核员行为准则、面试程序要点及专业发展评价准则	(604)
CRBA 审核员资格向 IATCA 审核员资格转换准则要点及说明	(606)
第二节 国际认证人员注册经验与动态专文	(608)
中国认证人员培训和注册发展状况	(608)
IATCA 旧金山会议和西雅图会议	(609)
IATCA 转换安排及审核员注册准则	(611)
IATCA 环境审核员注册准则	(620)
EARA:ISO 14000 环境审核员注册方案	(622)
新加坡环境审核员培训课程	(625)
IATCA/EOQ 对审核员认证的准则及相关资格要求的对照表	(626)
审核员的期望、能力和责任	(627)
第三节 国家注册审核员培训试题和考试试题(笔试)精选	(630)
历年国家注册审核员笔试试题精选	(630)
审核员培训试题精选	(650)
第四节 1998 年 CRBA 统计通报	(657)

第四章 中国质量认证咨询机构管理制度	(659)
第一节 中国质量认证咨询机构管理文件	(659)
质量认证咨询机构管理办法(试行)	(659)
关于印发“质量认证咨询机构管理办法实施细则”的通知	(663)
认证咨询机构备案登记的有关说明(附备案样本)	(668)
关于咨询机构管理的几个问题	(670)
认证咨询机构问卷调查表	(671)
经认证咨询获证企业问卷调查表	(673)
第二节 获国家备案的质量认证咨询机构名册	(675)
第五章 质量体系建立、审核与认证	(679)
第一节 建立质量体系的过程	(679)
建立质量体系的指导思想	(679)
质量体系的总体规划和实施步骤	(682)
第二节 质量体系文件编制	(688)
质量体系文件的概念及编制要求	(688)
质量手册的编制	(690)
程序文件的编制	(695)
质量计划	(703)
作业文件	(707)
第三节 质量体系的运行、保持与改进	(708)
质量体系的运行与保持	(708)
质量体系的改进	(710)
第四节 内部质量审核	(711)
机构和职能	(711)
审核人员	(711)
审核计划	(712)
审核实施	(714)
第五节 审核技巧与案例	(717)
质量体系文件的审核	(717)
现场审核	(718)
审核案例	(722)
审核评定技术	(731)
第六节 质量体系认证的实施程序	(734)
认证申请的提出	(734)
认证申请的管理	(735)
质量体系审核	(737)