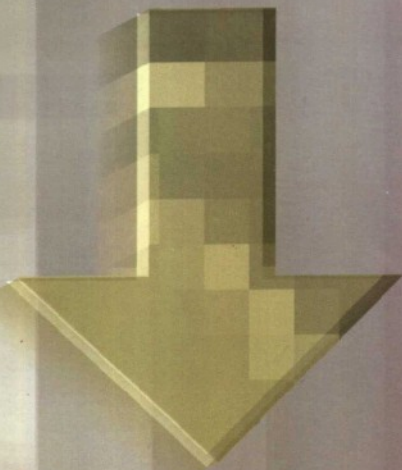
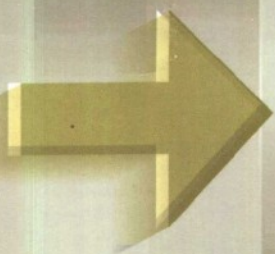


服务业实施ISO 9000族标准

指 导 丛 书



金 融 业 推行2000版 ISO 9001标准实务

杨永华 编著



中国计量出版社



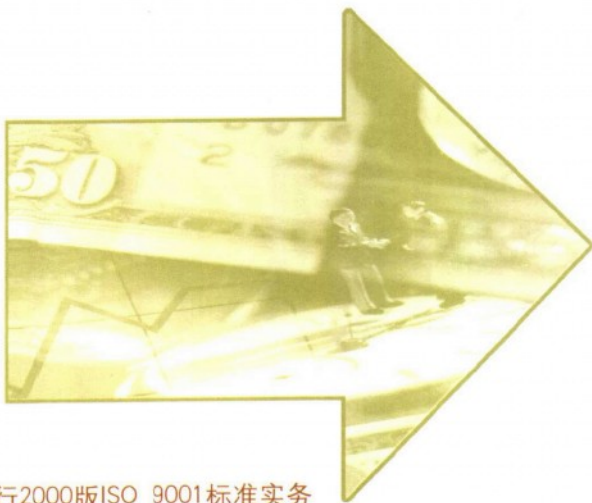
杨永华 高级工程师，国际IRCA注册高级审核员。

作者具有较丰富的理论和实践经验,曾任职于美英、日韩及港台企业,其中包括著名企业管理公司及国际一流的认证公司。

作者长期从事企业管理的实际工作,主持及参与过银行保险、信息通信、酒店商场、供水供电、旅游饮食、医疗机构以及物流运输等多类服务行业的咨询辅导工作,协助其实施ISO9000、OHSAS18001、ERP、CRM、TQM、HACCP、SA8000、ISO14000、TS16949/QS9000、TL9000、GMP、EN46000 等项目,具有较丰富的实际工作经验,已在国内外出版企业管理著作20余部。

作者简介

服务业实施 ISO 9000 族标准指导丛书



金融业推行2000版ISO 9001标准实务

商贸 物流企业推行2000版ISO 9001标准实用案例

行政管理及公用事业推行2000版ISO 9001标准指南

房地产行业实施2000版ISO 9001标准教程

物业管理实施2000版ISO 9001标准实用案例

医疗行业实施2000版ISO 9001标准实用案例

旅游业实施2000版ISO 9001标准实用案例

ISBN 7-5026-1751-5



9 787502 617516 >

ISBN 7-5026-1751-5/F·167 定 价: 20.00 元

服务业实施 ISO 9000 族标准指导丛书

金 融 业

推行 2000 版 ISO 9001 标准实务

杨永华 编著

中国计量出版社

新华书店
PDG

图书在版编目 (CIP) 数据

金融业推行 2000 版 ISO 9001 标准实务/杨永华编著. 北京: 中国计量出版社, 2003.3

(服务业实施 ISO 9000 族标准指导丛书)

ISBN 7-5026-1751-5

I. 金… II. 杨… III. 金融事业—质量管理体系—国际标准, ISO 9001: 2000—基本知识 IV. F83

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 022682 号

内 容 提 要

本书主要针对金融业实施 2000 版 ISO 9001 的难点, 结合金融服务业的特点, 介绍了如何建立质量管理体系, 包括标准的理解、文件的编写及实用案例, 并以较大的篇幅介绍了获证企业的典型案例。

本书可供企业管理人员、金融业从业人员学习、参考, 也可供大专院校的相关专业作为阅读教材。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

E-mail jilxb@263.net.cn

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850 mm×1168 mm 16 开本 印张 9.5 字数 240 千字

2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

*

印数 1—4 000 定价: 20.00 元



丛书前言

著名的质量管理专家朱兰博士预言, 21 世纪是质量世纪。在 21 世纪的经济大战中, 质量将成为占领市场的最有力的武器, 成为经济发展的强大驱动力。

面对经济全球化形势, 各国政府和企业都注意到, 要想提高产品在市场占有率和取得领先地位, 必须使自己的产品或服务达到并保持世界级的先进水平。

目前世界上的主要经济发达国家都已等同采用了 ISO 9000 族标准。ISO 9000 族标准已成为对企业质量保证能力进行评价的工具, 一些国家已逐步将符合 ISO 9000 族标准作为市场准入的基本要求。工业制造业和商业、服务业都已经纷纷将贯彻 ISO 9000 族标准和取得认证证书作为市场竞争的主要手段之一。

实施 ISO 9000 族标准目的是使企业建立一个符合标准的质量管理体系, 有利于规范企业的质量管理活动; 实施 ISO 9000 族标准不是一次性达标, 而是要建立一个持久运行的质量管理体系。

国际标准化组织 (ISO) 发布 ISO 9000 族标准十多年来, 在全球范围内形成了“ISO 9000 热”, 各种媒体在对产品/服务的宣传中不时出现“已通过 ISO 9000 国际质量认证”的字样, 推行 ISO 9000 族国际标准的热潮在全球各行各业迅速蔓延。

ISO 9000 族标准从 1994 版到 2000 版经过了 6 年时间, 1994 版 ISO 9000 族标准经过了快速发展、扩大、推广的实践阶段, 对国际贸易及标准体系产生了巨大影响。同时, 实践对标准提出了更大的需求和更高的要求, 加之国际标准一般每 6 年做一次换版的惯例, 因此, 国际标准化组织/质量管理与质量保证技术委员会 (ISO/TC 176) 于 2000 年 12 月正式颁布了 2000 版 ISO 9000 族标准。

2000 版 ISO 9000 族标准反映了当代质量管理思想、质量经营观念、质量改进方法的变革和发展。国际著名的管理大师 (如朱兰、戴明、费根堡姆等) 的质量思想和质量研究的成就都体现在新版 ISO 9000 族标准中。

我国加入 WTO 后, 众多明智的企业家都已看到了建立符合标准的质量管理体系对于企业发展的重要性, 也都有信心和决心去实施 2000 版 ISO 9000 族国际标准, 以取得进军国内/国际市场的通行证。

遗憾的是, 许多企业对于如何实施 2000 版的 ISO 9000 族标准缺乏经验, 对于准确地在本企业内实施 ISO 9001: 2000 标准有一定的难度。

本套丛书针对特殊服务企业实施 2000 版 ISO 9000 族标准的难点, 分析了实施中容易遇到的问题和应该采取的方案, 并附有成功获证企业的参考案例, 相信会对企业实施 2000 版 ISO 9000 族标准有很大的帮助。

本书编者长期从事企业质量管理的辅导与咨询工作，曾出版《企业质量管理丛书》、《现代企业管理体系实战案例丛书》等，为 300 余家各种不同类型的企业提供了优质服务，行业涉及银行证券、酒店餐饮、商场百货、医院机场、物业管理、律师事务、供电运输等众多服务行业。

衷心感谢多年来一直支持、帮助过我的朋友们，是他们的友情使我在困难的时候坚持，在顺利的时候不松懈。

由于编者的水平所限以及编写时间比较仓促，本丛书不足之处在所难免，衷心希望得到国内外同行业专家及广大读者朋友们的批评指正。

编 者

联系电话：133 2298 1798

E-mail: tomtang001 @ 263.net

2003 年 3 月



前 言

我国加入 WTO 后, 金融业同时面临着重大的机遇和严峻的挑战, 众多明智的金融业最高管理层都已看到了 2000 版 ISO 9000 质量管理体系对于企业发展的重要性, 也都有信心和决心去实施这一国际标准, 以取得进军国内/国际市场的通行证。遗憾的是, 对于如何实施 2000 版 ISO 9000 标准缺乏经验, 对于准确地在本企业内推行 ISO 9000 质量管理体系标准有一定的难度。

质量管理体系认证作为一种独立的认证制度, 由于其适用面广、灵活性强, 对一个组织建立和完善质量管理体系的促进作用很大, 得到世界很多国家的重视。

国际标准化组织 (ISO) 发布 ISO 9000 族标准 10 多年来, 在全球范围内形成了“ISO 9000”现象, 推行 ISO 9000 族国际标准的热潮在全球各行各业迅速蔓延, 各种媒体在对产品的服务和宣传中不时出现如“已通过 ISO 9001 国际质量认证”等的字眼。对我们来说, ISO 9000 并不陌生, 工业制造业和商业、服务业已经纷纷将贯彻 ISO 9000 族标准和取得认证证书作为市场竞争的主要手段。

ISO 9001: 2000 规定了质量管理体系要求, 可供组织内部使用, 也可以用于认证或合同目的; 在满足顾客要求方面, ISO 9001: 2000 更关注质量管理体系的有效性。与 ISO 9001: 2000 相比, ISO 9004: 2000 对质量管理体系更高的目的提供指南, 希望通过追求业绩持续改进而超越 ISO 9001: 2000 的基本要求。

本书作者长期从事企业质量管理的辅导与咨询工作, 曾出版《企业质量管理丛书》等专业书籍, 为多家各种不同类型的企业提供了优质咨询服务, 并代表国际著名认证机构审核了 300 余家不同类型的企业, 行业涉及银行、证券、酒店、商场、机场、物业管理、运输物流、理货供电等众多服务行业。

本书主要针对金融业实施 2000 版 ISO 9001 的难点, 分析了实施中经常遇到的问题和应该采取的方案, 并附有成功获证企业的参考案例, 相信会对企业实施 2000 版 ISO 9001 标准有很大的帮助。

衷心希望得到国内同行业专家的指教。

编著者

2003 年 3 月

PDG

目 录

第一章 ISO 9000 族标准在金融业的应用	(1)
第一节 ISO 9000 族质量管理体系在金融业的应用导论	(1)
一、ISO 9000 族标准认证的发展进程	(1)
二、2000 版 ISO 9000 族标准简介	(2)
三、2000 版 ISO 9001 标准的可删减性	(5)
四、金融业建立 ISO 9000 族质量管理体系的意义	(8)
第二节 银行业服务过程的质量管理	(9)
一、银行业的经营特点及质量特性	(9)
二、银行业的服务过程	(11)
三、银行业服务实现过程的质量管理	(13)
第三节 金融业如何实施 ISO 9000 族标准	(17)
一、金融业实施 ISO 9000 族标准的概况	(17)
二、金融产品的质量及质量管理体系	(22)
三、金融业实施 ISO 9001 的要点分析	(25)
第二章 金融业推行 ISO 9000 族标准的文件化理解	(39)
第一节 ISO 9001: 2000 标准的理解重点	(39)
一、ISO 9001: 2000 标准综述	(39)
二、管理职责的理解重点	(41)
三、资源管理的理解重点	(43)
四、产品实现的理解重点	(44)
五、测量、分析、改进的理解重点	(46)
六、2000 版 ISO 9001 标准的理解要点	(48)
第二节 ISO 9000 质量管理体系的文件化内容解析	(67)
一、质量管理体系的建立	(67)
二、质量管理体系的文件层次	(70)
三、八项管理原则与新版标准的思路	(74)
四、2000 版 ISO 9000 质量标准的基本要求	(82)
第三章 金融业实施 ISO 9000 族标准实用手册	(92)
第一节 ISO 9000 质量管理体系文件的编写概论	(92)
一、编写质量管理体系文件的目的	(92)
二、质量管理体系文件编写的注意事项	(95)
三、质量管理体系文件编写的实施	(99)

四、金融业质量手册的编写方法.....	(106)
五、金融业质量手册的实用案例.....	(111)
第二节 金融业程序文件的编写及实用案例.....	(120)
一、程序文件的编写方法.....	(120)
二、ISO 9001: 2000 程序文件的实用案例	(124)
➤ 案例 1 管理评审程序	(124)
➤ 案例 2 纠正预防措施程序	(126)
➤ 案例 3 不合格管理程序	(127)
第三节 金融行业作业规范的编写及实用案例	(130)
一、操作规程文件的编写要求.....	(130)
二、金融行业作业规范的编写案例.....	(132)
➤ 案例 1 培训流程控制	(132)
➤ 案例 2 信息采集流程控制	(134)
➤ 案例 3 服务控制实施办法	(135)
➤ 案例 4 设备维护管理办法	(136)
➤ 案例 5 记录控制管理办法	(138)
➤ 案例 6 客户投诉处理制度	(139)
➤ 案例 7 采购管理制度	(140)
➤ 案例 8 办公环境管理办法	(142)

第一章

ISO 9000 族标准在金融业的应用

第一节 ISO 9000 族质量管理体系在金融业的应用导论

一、ISO 9000 族标准认证的发展进程

1979 年,英国开始以本国质量管理和质量保证标准开展企业质量体系认证,开辟了质量体系认证的先河。

ISO 于 1980 年成立第 176 技术委员会,即质量管理和质量保证委员会,该委员会在英国标准 BC 5750 基础上,吸收了美国军标 ANSI ASQ Z1. 15 和加拿大 CSA Z 299 等一些国家标准的精华,组织了 15 个国家质量管理和质量保证专家,历时 5 年,于 1987 年正式颁布 ISO 9000 质量管理和质量保证系列标准。

该系列标准不仅一举解决了企业如何建立质量管理体系国际通用语言问题,更主要的解决了在合同环境下,如何评定企业的质量管理体系并取得客户的信任问题。而且,对于企业质量方针、组织、过程和程序均要求用程序文件、质量手册等文件化的材料予以描述,给评审、审核、注册和认证质量管理体系带来极大的可操作性。

这一国际标准一诞生就受到各国的普遍关注和欢迎,形成了 ISO 9000 热和以 ISO 9000 为依据的质量管理体系认证与注册热,迄今为止全世界已有近 100 个国家将 ISO 9000 转化为本国的国家标准并开展了质量管理体系认证工作。

1982 年,英国政府发展《质量白皮书》,该白皮书检讨了英国产品在国际市场声誉下降,市场份额越来越小的原因之后,提出了施工具体的解决措施,其中之一就是建立国家认可制,对在英国从事认证的机构进行专家认可,认可的准则采用 ISO/IEC 指南以及英国的补充要求。

1985 年,在英国工贸工部的授权下,由英国标准化协会(BSI)等 16 个来自政府部门,工业联合会、商会等单位组成了英国认证机构国家认可组织(NACCB)。与此相对应,还将原校准实验室认可组织(BCS)和检测实验室认可组织(NATLAS)合并成为英国测试实验室国家认可组织(NAMAS),形成了国家认可机构和认可体制。

1998 年 5 月,为进一步适应国际要求,又将 NACCB 与 NAMAS 合并,成立了英国认可组织(UKAS),共认可从事认证的机构 38 个。认可的业务范围大致分为四类:(1)型式批准;(2)产品认证;(3)体系认证;(4)认证人员注册。

在英国的带领下,特别是欧共体一体化的要求,使欧共体 12 国和欧洲贸易联盟 7 国,纷纷建立起本国的国家认可机构,推行国家认可制。加拿大、澳大利亚、新西兰,以及东盟国家、巴

西、印度也相继效仿,美国和日本则建立起对从事体系认证的机构进行认可的国家认可制。

二、2000 版 ISO 9000 族标准简介

在市场经济的大环境中,顾客和相关方在选择供方或合作伙伴时,都自觉或不自觉地引用 ISO 9000:2000 族标准考核组织是不是合格的供方,是不是可以信任的合作伙伴。为了这一点,一个比较成熟、事半功倍的办法,就是要求组织提供质量管理体系有效运行的客观证据——ISO 9000:2000 族标准质量管理体系认证证书。应用 ISO 9000:2000 族标准建立质量管理体系是组织存在和发展的内在要求,是组织自愿的行为。

2000 版 ISO 9001 标准顺应市场环境和组织的客观需要,为建立“一体化”的管理体系创造了条件。

ISO 9000 族标准从 1994 版到 2000 版经过了 6 年时间,1994 版 ISO 9000 族经过了快速发展、扩大、推广的实践阶段,对国际贸易及标准体系产生了巨大影响;同时,实践对标准提出了更大的需求和更高的要求,加之国际标准一般每 6 年做一次换版的惯例,因此,国际化标准组织/质量管理与质量保证技术委员会(ISO/TC 176)于 2000 年 12 月正式颁布了 2000 版 ISO 9000 族标准。

1. 2000 版 ISO 9000 族标准的 4 个核心标准

2000 版 ISO 9000 族标准有 4 个核心标准,包括:

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

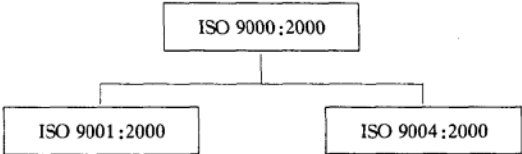
ISO 9004:2000 质量管理体系——业绩改进指南

ISO 19011:2001 质量和(或)环境管理体系审核指南

2000 版 ISO 9000 族文件结构

核心标准	其他标准	技术报告
ISO 9000	ISO 10012	ISO 10006:1997——质量管理 质量计划指南
ISO 9001		ISO 10007:1995——质量管理 项目管理质量指南
ISO 9004		ISO 10013:1995——质量手册编制指南
ISO 19011		ISO 10014:1998——质量经济性管理指南
		ISO 10015:1999——质量管理 培训指南
		ISO 10017:1999——ISO 9001-1994 的统计技术指南

其中 ISO 9000:2000 合并了原 ISO 8402:1994 和 ISO 9001:1994 两项标准;ISO 9001:2000 合并了原 ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994 三项标准;ISO 9004:2000 合并了 ISO 9004:1994 及其他分标准。ISO 9000:2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 三项标准关系构成如下:



ISO 19011: 2001 标准合并了 1994 版三个相关标准，即：ISO 10011 - 1，ISO 10011 - 2，ISO 10011 - 3 等 3 个标准和 1996 版 ISO 14010，ISO 14011，ISO 14012 等 3 个标准，体现不同体系可以有共同管理和审核要求的原则。该标准在术语和内容方面兼容了质量管理体系和环境管理体系的共同点。标准对内审员的资格要求提出了与外审员相类似的要求；在对审核员的基本能力及审核方案的管理中，均增加了了解及确定法律和法规的要求。

2. 1994 版的其他标准的去向

ISO 9000：1994 版的其他标准分成 3 种情况，如下表所示。

ISO 9000：1994 版本中部分标准的去向分布

序号	1994 年 ISO 9000 族标准号	去向	2000 版 ISO 9000 族标准号及名称
1	ISO 9000 - 2	撤销	取消
2	ISO 9000 - 3	转到 ISO/IEC 承担	取消
3	ISO 9000 - 4		
4	ISO 9004 - 2	撤销	取消
5	ISO 9004 - 3		
6	ISO 9004 - 4		
7	ISO 10005		
8	ISO 10006	转以技术报告发布	ISO/TR 10006 项目管理指南
9	ISO 10007		ISO/TR 10007 技术状态管理指南
10	ISO 10013		ISO/TR 10013 质量管理体系文件指南
11	ISO 10014		ISO/TR 10014 质量经济性管理指南
12	ISO 10015		ISO/TR 10015 教育和培训指南
13	ISO 10017		ISO/TR 10017 统计技术指南

- 1) 撤销：如 ISO 9000 - 2，ISO 9004 - 2，ISO 9004 - 3，ISO 9004 - 4，ISO 10005；
- 2) 转为其他文件：如 ISO 9000 - 3，ISO 9000 - 4；
- 3) 以技术报告发布：如 ISO 10001，ISO 10007，ISO 10013，ISO 10014，ISO 10015，ISO 10017。

3. 2000 版 ISO 9000 族标准的主要思想

2000 版 ISO 9000 族标准反映了当代质量管理思想、质量经营观念、质量改进方法的变革和发展。国际著名的管理大师（如朱兰、戴明、费根堡姆等）的质量思想和质量研究的成就都体现在新版 ISO 9000 族标准中：

- 强调了持续的顾客满意是质量管理体系的动力。

- 强调了对质量业绩的持续改进。
- 能够满足各个行业对标准的需求和利益。
- 将质量管理体系与组织的管理过程联系起来。
- 减少了强制性的“形成文件的程序”的要求。
- 易于使用、语言明确、易于翻译和容易理解。
- 强调了 ISO 9001 作为要求标准和 ISO 9004 作为指南标准的协调一致性,有利于企业的持续改进。

- 与 ISO 14000 具有更好的兼容性。
- 能适用于各种组织的管理和运作。

随着科技的进步和人们对客观规律认识的深化,对可以信任的、诚实的合格供应商、生产商或协作者的基本要求发生了变化。过去,只要产品质量符合标准,质量管理体系能保证组织具有稳定生产合格产品的条件,就可以认定为可以信赖的生产商、合格的供应商。现在,则要看组织是否具有社会责任感,在生产过程或者产品使用过程中是否造成人类生存环境的破坏或不可逆资源的过度消耗等。

为了避免组织在人、财、物等资源配置方面造成了不必要的交叉、矛盾和浪费。组织迫切需要建立一套综合性的“一体化”的管理体系,以满足质量、环境、职业健康安全等标准和有关法律法规的要求。

2000 版 ISO 9001 标准顺应了这种要求,为质量和环境管理体系的融合创造了条件,并强化了对生产现场环境卫生和设备安全的要求。标准中指出:“一个组织的管理体系的各个部分,连同质量管理体系可以合成一个整体,从而形成使用共有要素的单一的管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标并评价组织的整体有效性。组织的管理体系可以对照其要求进行评价,也可以对照国际标准如 2000 版 ISO 9001 和 2000 版 GB/T 24001-1996 的要求进行审核,这些审核可分开进行,也可合并进行。”

质量管理体系和环境管理体系的兼容协调,是这次修订过程中标准使用者提出的较为集中的问题,并受到了 ISO 技术局 (ISO/TMB) 和 ISO 评定委员会 (ISO/CASCO) 的高度重视。ISO/TC 176 和 ISO/TC 207 两个技术委员会成立了联合工作组,具体负责两类标准的协调。两类管理标准的兼容性主要体现在三个方面:

(1) 定义和术语统一。将管理体系中共同的概念和词汇,统一成一致的术语或词汇。例如在 ISO 9000:2000 标准的术语部分,取消了“质量体系”、“质量审核”等术语,用“管理体系”“审核”等名词替代。

(2) ISO 9001 和 ISO 14001 两个管理体系标准的相容性。

1) 基本思想和方法一致。例如,着眼于持续改进和预防为主的思想,控制因素不是末端治理,强调最高管理者的承诺,建立方针、目标;强调员工意识和能力以及全员参与等。

2) 建立管理体系的原则一致。系统化、程序化的管理,必要的文件支持,系统的管理过程、体系文件、工作程序、文件控制、记录等。

3) 与其他管理体系的协同运作。管理体系纳入组织管理活动的整体,提高整个组织的效率,节约资源,资源共享等。

4) 管理体系运行模式的一致。两个管理体系标准,都遵循“策划——实施——验证——改进”螺旋式上升的运行模式,通过内部审核和管理评审使组织的体系在自身的运行中不断地自我完善。

(3) ISO/TC 176/SC 3 和 ISO/TC 176/SC 2 联合制定了 ISO 19011 标准。该标准的发布,将取代 ISO 10011-1, ISO 10011-2, ISO 10011-3 及 ISO 14010, ISO 14011, ISO 14012 在合格评定的领域内,质量管理体系和环境管理体系在认可及认证的层次上,实施的是同样的制度和程序。

管理体系的审核可以分开进行,也可以联合进行;对于第三方审核,可以做到一次审核颁发两张认证证书,符合标准使用者的共同利益。

三、2000 版 ISO 9001 标准的可删减性

1. ISO 9001: 2000 标准的条款删减的原则

2000 版 ISO 9001 标准被设计成通用性较强的标准,其规定的质量管理体系要求适用于所有不同类型、不同规模、提供不同类别产品的组织。因此,标准允许组织在质量管理体系中删减不适用的要求,但是规定了删减的原则。

某些情况下,组织的质量管理体系可以将 ISO 9001: 2000 标准的一些特定要求进行删减。标准中“1. 2 应用”条款规定了允许删减。但对标准条款的删减应有前提条件,即发现标准的某些要求在组织质量管理体系范围内不适用,也就是说,根据组织质量管理体系范围所覆盖的产品及其过程的特点,根据组织提供产品的特定运作方式,标准中的一些特定要求确实不适用时,方允许做出删减,并且删减时应注意以下几点:

- 组织应在质量手册中描述删减的细节和合理性,并在其任何公开或获得的文件中,当涉及 ISO 9001: 2000 标准要求在其质量管理体系的应用情况时,应以审慎的措辞表达删减,以避免混淆顾客及相关方。

- 合理删减应具备如下原则:

- 删减不能影响组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任。“能力”应从提供满足要求产品所需的过程去理解,如果某个产品实现的特定过程对于组织保证产品符合性而言是不必要的,那么标准对该特定过程的要求是可以删减的。“责任”应从组织提供产品特有的运作方式来理解,如果顾客确认组织对产品实现过程中某特定过程的输出不负责任,那么标准对该特定过程的要求可删减。
- 删减仅限于第 7 章“产品实现中”的特定要求,而标准中“管理职责”、“资源管理”及“测量、分析和改进”过程的质量管理体系要求不能删减。这是因为由于产品、过程的特点和组织运作方式的特点而发生的不适用,只会出现在产品实现过程中。
- 认证机构应在认证证书中准确表达质量管理体系的范围,确保正确传达任何有关删减的信息,并在认证审核和监督审核中对任何删减的正确性进行评审。

- 做出不合理删减的组织不能声称自己的质量管理体系符合 ISO 9001: 2000 标准的要求。认证机构在质量管理体系认证/注册证书中,应清楚地注明删减的内容;在组织的销售文件中,也要说明对标准进行删减的情况。

- 删减不能影响组织所提供的产品满足顾客要求和适用法律法规的责任。同时,要求组织在质量手册中确定所作的删减并说明合理性,还要求在所有公开性文件中表明进行了删减,以免使顾客或最终顾客发生混淆或被误导。

2. 哪些条款及文件不能被删减

1994 版 ISO 9001 与 ISO 9002/3 标准的重要区别之一,就是前者包括“设计控制”要素,而后者不包括这个要素。

因此,在质量管理体系的建立和认证审核过程中,根据组织和认证机构商定的采用标准的模式,可以包含“设计控制”,也可以不包含“设计控制”。

在 2000 版 ISO 9001 标准中,对 7.3 “设计和开发”过程的删减规定了十分苛刻的条件,不允许组织以按照 1994 版 ISO 9000 族标准建立的质量管理体系中没有覆盖“设计过程”为由,删减“设计和开发”过程。即使组织的某些活动过程被外包或分包出去,也不能免除对这些活动过程的责任,对这些过程不能进行删减:

- 当组织需要将顾客对产品的要求转化为产品特性时,就负有了设计/开发的责任;
- 当组织对原设计没有责任,但有权修改设计时,即使这种修改需得到顾客批准,也应视为对设计/开发负有责任/当组织是产品的总承包商(最终产品的提供者)时,应对产品实现的所有过程负责;
- 当顾客要求或法律法规要求发生变化,需要组织对已定型的产品作某些改变时,应认为组织对设计/开发负有责任,而不能删减“设计和开发”过程。

3. 2000 版 ISO 9000 标准的特点及意义

2000 版 ISO 9000 族标准反映了当代质量管理思想、质量经营观念、质量改进方法的变革和发展。国际著名的管理大师的质量思想和质量研究的成就都体现在新版 ISO 9000 族标准中。

1994 版 ISO 9000 族标准颁布以后,ISO 9000 族标准已达 27 项标准和文件。标准的迅速增长,引起了使用者的特别关注,ISO/TC 176 根据对标准使用者的结果分析,确定了 2000 版 ISO 9000 族标准的结构变化应遵循更通用、更适用、更简练、更协调的原则。

更通用指的是新版标准能适用于各行各业;更适用主要指标准应适用于各种规程、类型和产品的组织;更简练主要指修订版标准应简单、易用、容易理解,使用语言、术语要清楚;更协调指的是希望修订的标准与 ISO 14000 环境管理体系标准在思路、结构上尽可能趋于一致,内容上更兼容,ISO 9001 和 ISO 9004 两个标准作为协调统一的标准来使用。

根据这一变化原则,对 ISO 9000 族标准作了大量精简,但 ISO 9000 族标准作为一族基础性的质量管理标准的性质没有变化,只是 2000 版标准强化了与其他技术委员会的联系和沟通,目的是促进组织内部与其他管理体系的融合,帮助组织形成综合性的管理体系,实现不同职能的管理体系的兼容,通过控制这些通用的管理要素,带动其他管理体系的共同运作,这对组织的管理实践,具有深远的意义,现将 2000 版 ISO 9000 族标准的主要特点介绍如下。

● 在把 ISO 9001 作为质量管理基础的应用中,1994 版 ISO 9000 族标准使用的语言,明显以制造业为基础。新版标准在内容的表述上,进一步兼顾了产品和服务的不同特点;在质量的内涵上,不再局限于制造产品或提供服务的狭义的质量范围。

● 2000 版标准使用了过程导向的模式,替代了以产品(质量环)形成过程为主线的 20 个要素,以一个大的过程描述所有的产品,将过程方法用于质量管理,将顾客或其他相关方的需求作为组织的输入,再对顾客和其他相关方的满意度进行监测,以评价顾客和其他相关方的要求是否得到满足,这种过程方法模式可以适用于各种组织的管理和运作。

● 2000 版标准在文字的表述方面,对制造业适用的概念、术语或语言进行了淡化。例如:

取消了“合同评审”、“检验和试验”的条款，将“顾客提供的产品”改为“顾客财产”，这样的改动可使 ISO 9001 标准适用于各种类型产品的控制。

● 2000 版 ISO 9000 族标准简化了其本身的文件结构，取消了应用指南标准，强化了标准的通用性的原则性。

● ISO/TC 176 将扩大与相关技术委员会的合作，以扩大 ISO 9000 族标准的使用性，确保标准的完整性：ISO/TC 176 与国际汽车行业合作，制定了汽车行业的国际标准 ISO/TS 16949《质量体系——汽车业供应方》。它将替代美国、德国、法国和意大利的汽车行业标准 QS-9000、VDA-6.1、EAQF 和 AVSQ。

● 管理体系在许多原则、思路、方法方面具有共性，新版标准在术语、内容和结构方面加强了兼容性，给组织在建立、实施、保持、评审管理体系方面带来了方便，易于使用、语言明确、易于翻译和容易理解。

● 新版标准虽然增加了术语的数量，从 67 个词条增加到 87 个，但语言更通俗明了。例如：把“质量管理体系”分成“体系”、“管理体系”和“质量管理体系”三个概念来阐述，强化了通用性的要求，既方便使用又简明易懂；将“产品”定义为“过程的结果”，“客观证据”定义为“可被证实的信息”，简明扼要，通俗易懂。新版标准使用了比较通俗易懂的语言防止了因语言或翻译上的不一致造成概念的混淆，也方便了非英语国家的使用。

● 2000 版 ISO 9001 标准，在体系的管理方面，只明确要求建立 6 个形成文件的程序，在确保控制的原则下，组织可以根据自身的需要决定文件的多少。新版标准减少了文件化的强制性的要求，强调了质量管理体系有效运作的证实和效果。

● 2000 版标准强调了过程的方法，即系统识别和管理组织内所使用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，将质量管理体系的方法作为一种管理过程的方法。建立质量管理体系、实现质量方针和目标，首先要确定过程、监视过程、测量过程、改进过程，一切围绕着“过程”。新版标准鼓励组织采用过程方法进行管理。

● 2000 版标准提出了质量管理体系的“过程方法模式”，替代了 1994 版标准的要素结构，把建立和运行一个质量管理体系也视为为一个过程。建立质量管理体系始于管理职责、方针目标的制定，终于持续改进，形成一个循环；在体系运行中的横向环，除了针对体系覆盖的产品，控制其形成的全过程外，将“过程”向识别顾客满意程度的评价这两头延伸，以评价和确认顾客要求是否被满足，通过不断评审，形成一个大过程，在运行过程中进入新的水平，以达到持续改进其有效性和效率。

● 2000 版 ISO 9000 族标准，将持续改进作为质量管理体系的基础之一。持续改进的最终目的是提高组织的有效性和效率。它包括了改善产品的特征及特性、提高过程有效性和效率所开展的所有活动，从确定、测量和分析现状，建立目标、寻找解决办法、评价解决办法、实施解决办法、测量实施结果，直到纳入文件等一系列不断的 PDCA 循环。

● 2000 版 ISO 9000 族标准增加了“持续改进的策划”的要求，强调通过质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施及管理评审等促进质量管理体系的持续改进。2000 版 ISO 9004 标准同样强调了持续改进。强调组织应不断主动识别、寻求过程改进的持续改进。

● 2000 版 ISO 9000 族标准对顾客满意给出了定义。顾客满意是指顾客对某一事项已满足其需求和期望程度的意见。这一定义的关键词是顾客的需求和期望。顾客满意的因素分为满意因素、不满意因素和非常满意因素。由于顾客的需求和期望在不断地变化，是永无止境的，因此顾客满意是相对的，动态的。

● 2000 版标准中增加了“相关方”的术语,相关方指的是“与某个组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。例如顾客、所有者、员工、供方银行、工会、使用者和社会”。相关方的含义比受益者更广泛。

总之,新版标准吸收了全球范围内质量管理和质量体系认证实践的新进展和新成果,更好地满足了使用者的需要和期望,达到了修改的目的——更科学、更合理、更适合和更通用。

四、金融业建立 ISO 9000 族质量管理体系的意义

1. 我国加入 WTO 后金融业发展的背景

20 世纪以后,金融业不断推出新的金融品种和金融工具组合,金融资本实现了操作,实现电子化、网络化运作;突破传统的行业限制,走向业务交叉与功能多样化。

在我国,四大国有银行一统天下的格局被打破,金融机构的竞争空前激烈;工、农、中、建四大专业银行向商业银行转变,注重改善管理和开发新产品、新业务;新型商业银行逐步摆脱地域限制,努力扩张机构、增加网点;外资银行逐步介入人民币业务领域,凭借雄厚的资金势力和科学的管理手段抢占中国金融市场。

我国入世后,给我国的金融业带来了新的发展机遇。

● 我国银行业必然要遵循国际银行业经营管理的统一规则,接受以巴塞尔协议为准绳的国际银行监管原则、标准和方法。

● 外资银行的进入为我国银行业提供了参照体系和竞争对手,这势必将促进国内银行加快改革步伐、加强管理水平、加速体制建设。

● 在加入世贸组织之后,中国商业银行到海外拓展业务较少受到市场准入方面的限制。

同时,我们也要看到:中国金融业正面临着严峻的挑战,这包括:

● 社会平均利润率降低,使得商业银行的业务发展和盈利空间趋于缩小。

● 中小商业银行将力争通过收购兼并和上市等资本运作途径获得超常规发展;入世后外资银行将在国内有更广阔的发展空间。

● 美国《融服务现代化法案》取消了金融业分业经营的限制,对世界银行业的发展和金融业重组产生了深远的影响,银行业务综合化、全能化,金融活动的全球化和组织体系集中化趋势进一步加剧。

2. 金融业推行 ISO 9000 质量管理体系的意义

入世以后,国际经济发展总的趋势是国际经济国内化、国内经济国际化,世界经济正朝着“一体化”方向发展。中国加入 WTO,金融业面临的冲击将是首当其冲的,外资银行渗入国门,将与中资银行展开激烈竞争。

● 金融业的竞争就是一种争夺优良客户的竞争,金融业建立质量管理体系,将会在客户市场中打造自身的品牌优势,这对争取优良客户、有效占领客户市场将具有很大的推动作用。

——银行建立质量管理体系,通过顾客需求调查、顾客投诉处理、顾客满意度调查等方法,建立起快速反应机制,加强与顾客的沟通,能够大大增强顾客的满意和改进顾客的忠诚度。