

30234

北京中电力企业管理咨询有限公司 组编

# 现代电力企业管理 基础知识问答



b1
4



中国电力出版社

[www.cepp.com.cn](http://www.cepp.com.cn)

# 现代电力企业管理基础知识问答

北京中电力企业管理咨询有限公司 组编

编写：安林 凌东 杨国生  
审核：唐明武 杨 祥 马时君

江苏工业学院图书馆  
藏书章



中国电力出版社

[www.cepp.com.cn](http://www.cepp.com.cn)

## 内 容 提 要

本书共分为国际标准基础知识、企业标准化管理知识、全面质量管理基础知识、现代管理方法、审核员和认证咨询师管理应知、卓越绩效评价及其他管理知识六篇，以问答方式阐明了现代企业管理工作中常见的问题，比较全面、系统、通俗地阐述了电力企业在国际标准贯彻和实施工作中常见的一些基本问题，同时对现代管理的一些新方法、新思路也有选择性地作了介绍，意在帮助读者不断实施管理创新，积极推进电力企业管理与国际标准接轨，为提高电力企业管理标准化、程序化和科学化水平做出了有益的探索。相信本书将对电力企业领导者、广大电力企业管理人员及企业管理咨询人员等起到一定的参考和借鉴作用。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

现代电力企业管理基础知识问答/北京中电力企业管理咨询公司组编. —北京: 中国电力出版社, 2005

ISBN 7-5083-3404-3

I. 现… II. 北… III. 电力工业—工业企业管理—问答 IV. F407.616-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 054908 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

北京丰源印刷厂印刷

各地新华书店经售

\*

2005 年 10 月第一版 2005 年 10 月北京第一次印刷  
850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 7.25 印张 173 千字  
印数 0001—4000 册 定价 14.00 元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换)



# 序言

《现代电力企业管理基础知识问答》一书，是我公司在企业管理咨询工作中的知识积累，也是广大电力企业管理工作者所关注的有关现代管理基础知识的简明汇编。

这本书以问答方式，比较全面、系统、通俗的阐述了现代电力企业管理工作中常见的一些基本问题。这些问题涉及到电力企业现代管理中的理论、体系、思想和方法，对加强电力企业管理和扩充企业管理人员知识，具有一定参考价值。同时对现代管理的一些新方法、新思路也有选择性地作了介绍和解答，意在帮助读者不断实施管理创新，追求企业卓越绩效。本书的特点是编著者凭借多年电力企业管理实践和认识，从创建现代电力企业实际需要出发，对诸多管理方法方面问题，做出比较系统的、透明的归纳，使读者用较少的时间，较快的掌握一些新知识。希望这样的读本，能作为电力企业管理应知应会的培训教材，认真读一读，定会大有益处。

北京中电力企业管理咨询有限责任公司总经理

虞旭清

2004年12月



# 前 言

随着电力体制改革的不断深入，电力企业内外部环境正在发生着深刻变化。为适应新形势要求，许多电力企业管理者，都在以全新的视角和理念不断总结企业管理新经验，在积极推进电力企业管理与国际标准接轨，为提高电力企业管理标准化、程序化和科学化水平方面，不断提升现代电力企业综合竞争能力中做出了有益的探索。

北京中电力企业管理咨询有限公司从1998年创立以来，一直对电力企业管理推广应用国际标准及现代管理技术，进行了跟踪研究和探索实践，诸多电力企业的现代管理水平，获得了长足的进步。在为电力企业管理咨询服务中，我们了解到企业管理人员迫切希望用较少的时间，能够掌握较多的企业管理基础知识。为此，我们编写了《现代电力企业管理基础知识问答》。

该书以问答方式，阐明了现代企业管理工作中常见的问题，目的是帮助读者澄清概念、掌握要领、明确思路。全书共分六篇：第一篇：国际标准基础知识；第二篇：企业标准化管理知识；第三篇：全面质量管理基础知识；第四篇：现代管理方法；第五篇：审核员、认证咨询师管理应知；第六篇：卓越绩效评价及其他管理知识。共计420题解。

该书编写力求做到：①简明扼要，便于用较少时间弄清概念；②浅显易懂，由浅入深、便于掌握；③提纲挈领，有广泛的知识性；④科学准确，有可操作性。

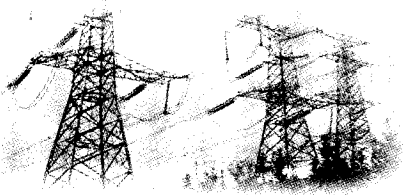
本书稿经浙江电力行业协会高级工程师唐伟武、中国华电集团公司铁岭发电厂总经济师程伟、北京中电力企业管理咨询公司高级工程师马世君审定。本书在编写过程中得到北京中电力企业

管理咨询有限公司的许多资深认证咨询师和有关方面的专家、企业领导者的大力支持，书中多处集中反映了他们的工作经验和体会，在此一并表示感谢。

本书希望能为企业管理咨询人员及广大电力企业管理者有所帮助。由于编者水平有限，书中难免存在不妥和错误之处，敬请读者不吝赐教，批评指正。

编者

2004年12月



# 目 录

序言  
前言

## 第一篇：国际标准基础知识

一、ISO 9000 族标准知识 .....	1
1. 什么是 ISO 9000 族标准? .....	1
2. 2000 版 ISO 9000 族核心标准都是哪几个? 我国 是如何采用这些标准? 标准代号名称是什么? .....	1
3. ISO 9000 族标准适用范围如何? .....	1
4. 在 ISO 9000: 2000 标准中, 关于质量是如何 定义的? .....	2
5. 何谓“质量管理”? .....	2
6. 何谓“质量管理体系”? .....	2
7. 建立和实施质量管理体系的方法包括哪几个 步骤? .....	2
8. 建立质量管理体系的目的是什么? .....	3
9. 何谓“组织”? .....	3
10. 何谓“供方”? .....	3
11. 何谓“相关方”? .....	3
12. 何谓“顾客”? .....	4
13. “产品”是什么? .....	4
14. 什么是“服务”? .....	4
15. 何谓“程序”? .....	4
16. 什么是“有效性”? .....	5

17. 什么是质量管理体系中的“持续改进”？	5
18. 什么是过程？什么是过程方法？	5
19. 什么是“特殊过程”？如何控制？	5
20. 什么是“允许的删减”？	6
21. 资源都包括哪些内容？	6
22. 如何理解“以顾客为关注焦点”的原则？	7
23. 编写质量管理体系文件的主要意义是什么？	8
24. 组织的文件体系包含哪些文件？	8
25. 质量管理体系文件通常包括哪些内容？	8
26. 什么是“质量手册”？它包括哪些内容？	8
27. 编制质量手册的作用是什么？	8
28. 标准对质量方针、质量目标有什么要求？	9
29. 什么是“程序文件”？规定必须编制的程序文件有哪些？	9
30. 程序文件的作用是什么？	10
31. 程序文件中“5 W 1 H”的含义是什么？	10
32. 什么是“作业指导书”？	10
33. 何谓“纠正措施”？	11
34. 何谓“预防措施”？	11
35. 纠正、纠正措施、预防措施有什么区别？	11
36. 什么是持续改进？如何改进体系的有效性？	11
37. 什么是八项质量管理原则？它与 ISO 9001 标准有什么关系？	12
38. “产品实现”包括哪些过程及其涵义？	13
39. 质量管理体系评价有几种方法？	13
<b>二、ISO 14000 系列标准知识</b>	<b>14</b>
40. 什么是 ISO 14000 系列标准？	14
41. ISO 14001 标准的基本思想和原则是什么？	14
42. 什么是环境？	15
43. 什么是环境管理体系？	15



44. 环境管理体系总要求的基本内涵是什么? .....	16
45. 对环境影响、环境绩效、污染预防是如何定义的? .....	16
46. 什么是环境方针? 其环境方针制定注意什么? .....	16
47. 制定环境方针应包括哪些主要内容? .....	17
48. 什么是环境因素? .....	17
49. 如何理解环境因素存在的广泛性? .....	17
50. 什么是“能够控制的环境因素”? 什么是“能够施加影响的环境因素”? .....	18
51. 进行环境因素识别的步骤如何? .....	19
52. 识别环境因素时应从几个方面进行考虑? .....	19
53. 识别环境因素的三种时态、三种状态指的是什么? .....	20
54. 重要环境因素评价的准则是什么? .....	20
55. 环境目标、指标是如何定义的? .....	21
56. 制定和评审环境目标和指标的依据及准则是什么? .....	21
57. 如何制定环境管理方案? .....	21
58. 环境管理方案至少应包括哪些内容? .....	22
59. 环境管理手册的功能是什么? .....	22
60. 火力发电厂对环境污染的形式表现在几方面? .....	23
61. 电力企业建立环境管理体系的必要性是什么? .....	23
62. 如何理解推行 ISO 14000 系列标准的社会意义? .....	24
63. 如何理解推行 ISO 14000 系列标准对组织的现实意义? .....	25
<b>三、“OHSMS” 管理体系知识 .....</b>	<b>26</b>
64. 什么是“OHSMS”(职业健康安全管理体系)? .....	26
65. 职业健康安全管理体系标准有哪些特点? .....	26
66. GB/ T 28001—2001 标准适用于哪些组织? .....	28

67. “职业健康安全”和“职业健康安全管理体系” 的定义是什么? .....	28
68. 实施职业健康安全管理体系的必要性是什么? .....	28
69. 电力企业建立职业健康安全管理体系的作用 是什么? .....	29
70. OHSMS 职业健康安全管理体系的核心是 什么? .....	30
71. 组织确立职业健康安全方针应注意些什么? .....	30
72. 什么是“危险源”和“危险源辨识”? .....	31
73. 危险源辨识的范围如何确定? .....	31
74. 危险源辨识的主要方法是什么? .....	31
75. 应急程序(预案)应包括哪些内容? .....	32
76. 对事故、事件是如何定义的? .....	33
77. 对风险、风险评价、可容许风险是如何定义的? .....	33
78. 风险评价有几种方法? .....	33
79. 如何对采购的物资、服务中的风险进行控制? .....	34
80. 危险源和风险是什么关系? .....	34
81. 管理方案应包括哪些内容? .....	34
82. 什么是职业健康安全的“三级监控”机制? .....	34
83. 运行控制程序应包括哪些要求? .....	35
84. OHSMS 职业健康安全管理体系的一个重要承诺 是什么? 如何保证承诺的实施? .....	35
85. OHSMS 职业健康安全管理体系的第二个承诺 是什么? 如何保证承诺的实施? .....	35
<b>四、“质量、环境、职业健康安全一体化管理体系” 知识 .....</b>	<b>36</b>
86. 什么是一体化管理体系? 什么是全面一体化管理 体系? .....	36
87. 一体化管理体系发展过程如何? .....	36
88. 一体化管理体系的作用是什么? .....	38

89. 一体化管理体系的特点是什么？其管理体系的理论基础是什么？ .....	38
90. 为什么要建立“质量、环境、职业健康安全一体化管理体系”？ .....	39
91. 三标整合的原则是什么？ .....	39
92. 企业如何建立并运行一体化管理体系？ .....	40
93. 依据 GB /T 19001、GB /T 24001 和 GB/T 28001 三项标准建立的管理体系，按形成文件方式不同可分为几种类型？ .....	40
94. 一体化管理体系评价有几种方法？ .....	41
95. 一体化管理体系的策划和设计包括哪些内容？ .....	41
96. ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001 三项标准关注的对象和目的有什么不同？ .....	42
97. 电力企业实施 GB/T 19000、GB/T 24000 及 GB/T 28000 标准的意义主要表现在哪些方面？ .....	43
98. 什么是 SHEQ 管理体系系列标准？它由哪几个标准构成？各标准的主要内容是什么？ .....	43
99. SHEQ 管理体系系列标准中四个标准制定的依据是什么？ .....	44
100. 《安全生产健康环境质量管理体系 基础和术语》标准的适用范围是什么？ .....	45
101. 《SHEQ 管理体系 基础和术语》标准中术语是怎样分类的？有关电力专业管理术语有多少？ .....	45
102. 《SHEQ 管理体系 规范》标准的适用范围是什么？设计和实施 SHEQ 管理体系应注意什么？ .....	46
103. 《安全生产健康环境质量管理体系 规范》标准的特点是什么？ .....	46
104. 如何依据《安全生产健康环境质量管理体系	

规范》建立并实施 SHEQ 管理体系？ .....	46
105. SHEQ 管理体系文件有哪些类型？各种文件的作用是什么？ .....	47
106. 文件的法规性和系统性体现在哪些方面？ .....	48
107. 如何建立并实施 SHEQ 管理体系的方针？ .....	48
108. 组织的 SHEQ 管理体系对初始评价有哪些要求？ .....	49
109. 如何对 SHEQ 管理体系过程进行评价？ .....	49
110. 建立 SHEQ 管理体系的原则是什么？ .....	49
111. SHEQ 管理体系主要由哪五部分组成？ .....	50
112. SHEQ 管理体系中管理方案包括的主要内容有哪些？ .....	50
113. 建立并保持 SHEQ 管理体系分几个阶段实施？ .....	51
114. 编写 SHEQ 管理体系文件应注意什么？ .....	51
115. SHEQ 管理体系与其他优秀管理模式的关系如何？ .....	52
116. 实施、建立 SHEQ 管理体系的主要作用有哪些？ .....	52
117. 如何建立 SHEQ 管理体系的目标？ .....	53
118. 如何明确组织的职责和权限？ .....	53
119. SHEQ 管理体系中八项管理原则是什么？ .....	54
120. 在 SHEQ 管理体系中环境因素识别与评价范围应覆盖几个方面？ .....	54
121. 在 SHEQ 管理体系中危险源辨识、风险评价应考虑哪些信息？ .....	54
122. 什么是安健环因素？ .....	55
123. 如何用过程分析法识别产品、活动和服务中的安健环因素？ .....	56
124. 在确定安健环因素识别范围时，如何区别	

环境和安全的七种类型? .....	56
125. 电力企业风险控制的重点有哪些? .....	57
126. 采用什么方法对已确定的重大安健环因素和 风险进行控制? .....	58
127. Q/GDW 2—2003 与 GB/T 19001、GB/T 24001 及 GB/T 28001 标准是什么关系? .....	58
128. Q/GDW 2—2003 标准与 Q/GDW 3—2003 标准二者 是什么关系? .....	59
129. 电力行业的顾客、相关方所关注焦点的表现 形式有哪些? .....	59
130. 与电力行业相关的法律、法规及其他要求指 的是什么? .....	60
131. 在 SHEQ 管理体系中组织应遵守的法律、法规 及其他要求是什么? .....	60
132. 电力生产特点对需要建立和保持的程序文件 有哪些要求? .....	61
133. 《安全生产健康环境质量管理体系 审核指南》 标准的适用范围是什么? .....	61
<b>五、认证审核知识 .....</b>	<b>61</b>
134. ISO 19011 标准的适用范围是什么? .....	61
135. 对“审核、审核发现、审核方案、审核计划、 能力”五个术语是如何定义的? .....	62
136. 什么是“内部审核”? .....	62
137. 内部审核的目的是什么? .....	62
138. 内审员的作用是什么? .....	63
139. 审核包括几种形式? 是如何表述的? .....	63
140. 审核活动的过程有哪些? .....	64
141. 审核目的、范围和准则是什么? .....	65
142. 审核方案与审核计划有什么区别? .....	65
143. 如何实施审核程序? .....	65

144. 在现场审核活动中文件评审的实施是如何进行的? .....	65
145. 对审核员的能力是如何评价的? .....	66
146. 评价审核员的过程如何? .....	67
147. 何谓联合审核? .....	67
148. 与审核员有关的审核原则是什么? .....	67
149. 什么是质量管理体系认证? .....	68
150. 质量管理体系认证的作用和步骤是什么? .....	68
151. 什么是监督审核? 监督审核的主要目的及采取的方法是什么? .....	69
152. 什么是复评? .....	69
153. 什么是认证? .....	69
154. 什么是认证机构? .....	70
155. 什么是认可? .....	70
156. 什么是认可机构? .....	70
157. 什么是国家认可制度? .....	70
158. 认证与认可有哪些区别? .....	71
159. 什么是 CNAT 机构? 其职责是什么? .....	71
160. 什么是 CNAB 机构? 其职责是什么? .....	72
161. 什么是 CNAL 机构? .....	73
162. 什么是国际互认? .....	73
163. 国际标准化组织 (ISO) 是个什么组织? .....	74
164. 国际审核员培训与注册协会 IATCA 是个什么组织? .....	74
165. 我国什么时间签署的质量体系多边承认协议 (IAF / MLA)? 质量体系多边承认协议 (IAF / MLA) 签约机构有多少国家? .....	74
166. 什么是国际认可论坛 (IAF)、多边承认协议 (MLA)、太平洋认可合作组织 (PAC)? .....	75

## 第二篇：企业标准化管理知识

167. 什么是标准? ..... 77
168. 什么是标准化? ..... 77
169. 什么是标准化工作? ..... 77
170. 标准化的实质和目的是什么? ..... 77
171. 标准化的对象是什么? ..... 78
172. 标准化的基本特性是什么? ..... 78
173. 标准贯彻的主要形式是什么? ..... 78
174. 何谓标准的三维空间? ..... 78
175. 什么叫层次分类法? ..... 79
176. GB/T 表示什么意思? ..... 79
177. 什么是标准有效期? ..... 79
178. 为什么要制定《标准化法》? ..... 79
179. 《标准化法》的主要内容是什么? ..... 79
180. 《标准化法》的性质是什么? ..... 80
181. 颁布《标准化法》的重要意义是什么? ..... 80
182. 我国标准分为几级? ..... 80
183. 我国的强制性标准和推荐性标准是如何划分的, 哪些标准属于强制性标准? ..... 80
184. 什么叫推荐性标准? ..... 81
185. 制定标准的原则是什么? ..... 81
186. 编写标准的基本要求是什么? ..... 81
187. 什么叫技术标准? ..... 82
188. 什么叫管理标准? ..... 82
189. 什么叫工作标准? ..... 82
190. 采用国际标准的程度有哪几种? ..... 82
191. 什么是企业标准化? ..... 83
192. 企业标准化的地位和作用如何? ..... 83

193. 企业标准化的基本原则是什么? .....	83
194. 2003 版企业标准体系的系列标准结构如何? 它的修订原则是什么? .....	84
195. 采用 2003 版企业标准体系的系列标准的意义 是什么? .....	84
196. 企业标准体系在实施过程中应遵循的原则是 什么? .....	84
197. 企业标准化工作的基本要求有哪些? .....	85
198. 企业标准体系表的编制原则和要求有哪些? .....	85
199. 管理标准体系的编制原则和要求有哪些? .....	85
200. 工作标准体系的编写原则有哪些? .....	86

### **第三篇：全面质量管理基础知识**

201. 什么是全面质量管理? .....	87
202. 全面质量管理的特点是什么? .....	87
203. 全面质量管理的指导思想是什么? .....	88
204. PDCA 循环的四个阶段八个步骤是什么? PDCA 循环的特点是什么? .....	89
205. 全面质量管理有哪些统计方法? .....	90
206. 在质量管理中新七种工具指的是什么? .....	90
207. 什么是排列图? 它的基本作用是什么? .....	90
208. 排列图的应用程序是什么? .....	91
209. 什么是直方图? 直方图有什么作用? .....	92
210. 直方图的应用程序是什么? .....	92
211. 常见的直方图有几种数据波动形态? .....	93
212. 什么是控制图? 其基本形式如何? .....	93
213. 常用的控制图有哪些种类? .....	94
214. 控制图的应用程序是什么? .....	94
215. 在控制图上的点子出现哪几种情况, 产生	



过程被判为异常? .....	95
216. 什么是散布图? 典型散布图有哪六种相关情况? .....	96
217. 应用散布图需注意哪些事项? .....	96
218. 什么是二维分析图? 试述二维分析图的用途? .....	97
219. 应用二维分析图需注意哪些事项? .....	97
220. 什么是调查表? 它有什么特点? .....	98
221. 调查表一般可分为哪几种格式? .....	98
222. 调查表的应用程序是什么? .....	99
223. 什么是分层法? 分层法的目的和原则是什么? .....	99
224. 什么是分层图? .....	99
225. 简述矩阵图由哪三个部分组成? 矩阵图法有哪些主要用途? .....	100
226. 矩阵图可分几类? .....	101
227. 矩阵图的应用程序是什么? .....	101
228. 什么是水平对比? 它有什么用途? .....	101
229. 水平对比的应用程序是什么? .....	101
230. 水平对比应注意哪几种情况? .....	102
231. 什么是流程图? 流程图有哪些常用的标志? .....	102
232. 流程图的应用程序是什么? .....	103
233. 什么是头脑风暴法、亲和图? 各有什么用途? .....	103
234. 什么是因果图? 画因果图应注意哪些事项? .....	103
235. 因果图的应用程序是什么? .....	104
236. 什么是对策表? 一般应包括哪些内容? .....	104
237. 什么是树图? 有什么用途? .....	105
238. 什么是网络图法? 主要应用在哪些方面? .....	105
239. 什么是 KJ 法? 主要应用在哪些方面? .....	105