

ISO9000 (GB/T19000) 系列标准——

建筑企业质量体系的 建立与认证

王 华 著

中国建筑工业出版社

ISO9000 (GB/T19000) 系列标准——

建筑企业质量体系的 建立与认证

王 华 著

中国建筑工业出版社

(京) 新登字 035 号

本书是系统阐述国际标准——《质量管理和质量保证系列标准 (ISO9000)》的基本内容,它与建筑企业的关系,建筑企业建立质量体系与认证的意义,如何建立质量体系 and 开展认证工作的指南性参考书,可作为建筑企业质量管理培训的参考教材。全书共五章,分别介绍质量体系的意义及有关术语;建筑企业如何按照 ISO9000 系列标准的要求建立质量体系;怎样编制质量手册;开展质量体系认证的方法、步骤和经验;全面质量管理与 ISO9000 系列标准的关系,它们的共性和各自的特点等。可供建筑企业及行业质量主管部门的技术人员和管理人员以及土建大中专院校师生参考。

ISO 9000 (GB/T19000) 系列标准——

建筑企业质量体系的建立与认证

王 华 著

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

新华书店经销

北京市顺义县燕华印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 8 插页: 1 字数: 177 千字

1994 年 6 月第一版 1994 年 6 月第一次印刷

印数: 1—5,200 册 定价: 6.50 元

ISBN7—112—02350—5/TU·1815

(7378)

序

《ISO9000 (GB/T19000) 系列标准——建筑企业质量管理体系的建立与认证》一书与各位读者见面了，这是一本内容较丰富的新书，对建筑施工企业推行《质量管理与质量保证》系列标准，建立质量保证体系，强化质量管理，具有一定的帮助作用。

改革开放以来，我国经济体制逐步由计划经济向市场经济转变，各行各业都在研究新形势下出现的新情况，采取对策，适应新形势的发展需要。建筑企业在市场经济中也同样面临这一问题。市场经济意味着什么，它意味着我们大家都要接受市场竞争的考验，而竞争取胜的主要手段要靠质量，靠管理，只有质量上去了，企业才能有信誉和效益，才能在中立于不败之地。再则，随着我国关贸总协定缔约国地位的恢复，建筑企业将面临国内、国际两大市场，特别是我们要走出国门，在国际建筑市场中竞争，这就要求我们了解国际市场，采用先进的国际标准来强化和改进我们的质量管理。1992年我国正式发布了等同采用国际标准 ISO9000 的国家标准，即 GB/T19000《质量管理和质量保证》系列标准，使我国在采用国际先进标准上又向前迈进了一步。这套系列标准是当今多数国家从事质量管理和保证的经验总结，具有较强的指导性和权威性，目前已被世界多数国家所采用。建筑企业认真推行和贯彻这套标准，将有利于完善企业的各项管理规章制度、标准，使每一个岗位、每一个工种、每一个员

工的职责和权限明确，行为规范；有利于企业建立有效的质量保证体系，加强对质量问题的预防、控制和改进，使质量隐患消除在施工过程中；有利于企业充分合理地利用现有人员、设备、材料、信息等，最终生产出质量符合标准规定，用户满意，经济效益好的工程；有利于企业对质量保证工作不断追踪、检查、改进和提高，促使企业质量管理水平的提高。因此，我们要大力推行《质量管理和质量保证》系列标准，在近二三年内重点抓好标准的学习和培训工作，少数有基础的企业可编制《质量手册》，争取到 1995 年通过认证。

推行《质量管理和质量保证》系列标准，编制质量手册，要结合企业的实际情况，选择合理的体系要素，最大限度地发挥每个部门、每个岗位和每个人的作用，确保质量保证体系的运转，以工作质量来保证和提高工程质量。

最后，我向大家推荐《ISO9000 (GB/T19000) 系列标准——建筑企业质量体系的建立与认证》这本新书，供大家在工作中参考

姚 兵

1993 年 12 月

目 录

序

前言

第一章 概论	1
第一节 质量体系的建立与认证的背景	6
第二节 质量体系有关术语的解释	15
第三节 建筑企业建立质量体系的意义和目的	46
第二章 建筑企业的质量体系	49
第一节 建筑工程产品的特点	49
第二节 建筑企业质量体系建立的依据	51
第三节 建筑企业质量体系建立的标准选择	55
第四节 建筑企业质量管理体系的建立	62
第五节 建筑企业质量保证体系	155
第三章 建筑企业质量手册的编制	158
第一节 质量手册的基本情况	158
第二节 质量手册的基本内容	166
第三节 质量手册的编制与管理	171
第四节 程序文件的编制	173
第五节 质量记录的编制	177
第六节 质量计划的编制	179
第七节 质量体系文件与质量计划的关系	184
第四章 建筑企业质量体系的审核与认证	185
第一节 质量体系审核与认证的基本情况	187
第二节 质量体系审核与认证的实施	193

第三节	质量体系审核与认证的组织、人员和职责	199
第四节	质量体系审核与认证的经验	206
第五章	全面质量管理与 ISO9000 系列标准的关系	217
第一节	全面质量管理与 ISO9000 系列标准的一致性	217
第二节	全面质量管理与 ISO9000 系列标准的差异处	223
第三节	全面质量管理与 ISO9000 系列标准的关系	225
参考文献		227
附录一	建筑工程保修单	228
附录二	住宅工程回访记录单	232
附录三	住宅工程返修记录单	233
附录四	建设工程质量管理办法	234

第一章 概 论

随着我国对外开放的扩大和发展，我国同越来越多的国家和地区之间的贸易往来越来越频繁，既增加了我国对外出口，又促进了国内的生产和人民生活水平的提高。

然而，由于种种因素，国际间的贸易是不平等的。一些国家和地区为了发展本国的工业生产，扩大出口，限制国外产品进口，从而制造了国际贸易的障碍。一般来说，这类贸易障碍分为关税壁垒和技术壁垒两种。由于这两种壁垒的存在，极大地阻碍了全球贸易的正常进行。

第二次世界大战以后，一些国家和地区为了促进国际贸易的发展，消除不必要的关税壁垒和技术壁垒，成立了有关相应国际组织。关税及贸易总协定就是其中的一个组织。几十年来，关税及贸易总协定组织不断发展，成员国不断增加，它制定了一整套有关国际贸易的原则和规章，已得到世界100多个国家和地区的承认，成为国际贸易的规范，关贸总协定在解决国际间的贸易争端，促进国际贸易合作方面起着积极的作用，已成为国际贸易的支柱，它同世界银行、国际货币基金组织一道成为国际贸易的三大支柱。参加关税及贸易总协定的国家和地区占世界贸易总额的90%以上，是世界贸易发展的主流。发达国家和发展中国家在这个组织中，为维护本国主权和利益，进行协调、协商，本着互惠互利的原则，促进了相互贸易的发展和经济增长。

我国正在进行恢复关税及贸易总协定缔约国地位的谈

判。由于历史原因，我国至今还未能“复关”，致使我国出口贸易受到很大的限制，在国际贸易中得不到公平、平等的待遇，往往受到许多因素的干扰，极大地影响了我国出口贸易的正常发展。早在1982年我国就决定申请恢复关贸总协定缔约国的地位，1986年7月正式提出申请。应该说，恢复关税及贸易总协定缔约国的地位是加速我国扩大开放、发展对外贸易的需要，势在必行，刻不容缓。

我国恢复关贸总协定缔约国地位的意义具体表现在以下几个方面：

第一，有利于我国在关贸总协定中参与制定对世界贸易起重要作用的法规，对于改善我国对外贸易的外部环境有着一定的意义。中国是一个大国，中国经济的迅速发展，将对全球的经济产生重大影响；同时在国际经济协调中，中国应有自卫的地位，发挥在国际经济舞台上的重要作用。

第二，有利于我国对外贸易多元化、全方位的发展。虽然，我国已同世界180多个国家和地区建立了贸易关系，然而，我国对外贸易的地理分布相对比较集中。1990年，我国出口至香港的价值额，占出口总额的45.7%，日本为16.0%，美国为12.1%；我国进口来自香港的占进口总额的31.4%，日本为15.1%，美国为12.0%；以上三个国家和地区占我国出口总额的73.8%，进口总额的58.5%。这种相对集中的局面使我国对外贸易的发展受到限制，并受到较大的压力和承担较大的风险。因此，“复关”后，使我国能享受缔约国的同等权利，并与其它缔约国发生直接联系，有利于我国多元化、多渠道地拓展国际商路，可以避免一些贸易大国由于经济波动、衰退或政治上的某些因素，利用其国内立法向我国施加压力所造成的重大影响。

第三，有利于我国企业以互利互惠原则，反对歧视性待遇，平等地进入国际市场。我国可利用关贸总协定中非歧视性待遇原则、国民待遇原则、互惠互利原则、透明度原则等作为依据进行有效的斗争，以维护本国利益，逐步消除这些歧视性的贸易壁垒，以争取获得进入国际市场的优惠机会和条件。

第四，有利于我国加快对外贸易体制改革的步伐，理顺各种经济关系，促进对外贸易的发展。改革开放以来，尽管我国外贸政策作了改革，但在外贸体制方面，无论是在宏观管理调控上，还是微观管理的灵活性上存在诸多问题，我国外贸体制与国际贸易规范还存在着差距，因此，也妨碍了我国出口贸易的发展。

第五，有利于加快我国建立社会主义市场经济体制的步伐。“复关”后，我国产品可以自由地进入国际市场，参加国际公平竞争；同时，国外产品也可以较自由地进入我国国内市场，参加我国国内市场竞争，这是对等的、互惠的、公平的、合理的竞争。因此，我国国内企业将自愿或不自愿地参加国内外市场竞争，也使我国经济体制自觉或不自觉地走向市场经济。可以说，我国恢复关贸总协定缔约国地位，是我国由计划经济转变到市场经济的“催化剂”，是一个“里程碑”。

当然，也应该看到，我国恢复关贸总协定缔约国地位后，所面临的形势也是严峻的，挑战与机遇并存，压力与动力同在。虽然关税及贸易总协定打破了国家与国家、地区与地区之间的关税壁垒，各成员国之间可以进行公平合理的贸易竞争，然而，在国际贸易竞争中唯一获胜的武器是质量。没有质量，产品就没有市场，企业就没有生存的基础。

一方面，我国一些工业发展还比较落后，一些新型工业才开始起步；另一方面，我国国内产品的质量有的还不尽人意，除了质量差以外，还有一些产品是伪劣产品，严重地影响了我国产品的国际形象。由于质量问题，我国出口商品有的缺乏竞争力，无法和进口产品抗衡。现在光靠贸易保护是行不通的，保护政策到最后就是保护落后。应该意识到，我国“复关”后，取消了高关税等政策，主要的目的就是使国内的产品能越来越多地打入国际市场，参与国际竞争，而不是将国内市场拱手让国外产品来占领。

从我国现有国力和生产发展情况看，我国恢复关贸总协定缔约国地位后，究竟是弊多还是利多呢？应该说是利大于弊。但从目前情况分析，是弊大于利；从长远看是利大于弊。关键在于我们能否把握机会，增强竞争能力。显而易见，我国恢复关贸总协定缔约国地位后，只有依靠质量才能在激烈的国际竞争中立于不败之地。因此，质量问题反映了一个民族的素质，反映了一个国家的形象，它不仅关系到一个企业的兴衰，也关系到一个民族、一个国家生死存亡的大问题。

我国恢复关贸总协定缔约国地位后，对我国建筑企业有什么影响呢？

据统计，1991年从事建筑施工的平均人数已达728.17万人，完成建筑业总产值1009亿元，有力地支援了国家建设，提高了人民的生活水平。截至1991年底，我国有120家对外承包公司已先后在150多个国家和地区开展了工程承包和劳务合作业务，累计签订2万多项合同，合同总额达176亿美元，完成营业额110亿美元（其中劳务合作占1/3），带动设备、材料出口近10亿美元，累计派出劳务人员约46万人次。

1992 年，我国对外承包公司的承包额突破 69 亿美元。

然而，与发达国家相比，我国对外工程承包的差距还相当大。每年对外承包合同总额占世界承包总额的比例不足 3%，而美国、西欧（法、英、意、德、荷）和日本一般分别为 36%、40%、14%。进入世界前 250 家大承包商的中国公司也只有二、三家。1991 年，我国对外承包营业额也只占建筑业国内总产值的 0.53%，占净产值的 1.87%。一方面我国国内劳动力大量过剩，另一方面，由于我国国内现行外贸体制的弊端和施工企业管理水平普遍偏低，我国劳务出口的多，独立对外承包工程的少，很不适应我国经济建设发展的要求，也不适应参加国际竞争。

我国恢复关贸总协定缔约国地位后，外贸体制的坚冰可望打破，对外承包工程的对外权将会进一步下放，国内大量建筑劳动力将会充分地得到利用，每年可以给国家带来可观的外汇收入。我国建筑企业可以同其它国家建筑承包商站在一个起跑线上进行公平竞争。

当然，“复关”后不容我们乐观的事实是：一、我们对国外建筑市场行情了解甚少，国外的报价制度、法律程序等还知之甚少；二、我国建筑企业管理水平还不高，这包括人员素质、机械装备等；特别是质量管理水平与国外一些国家相比还处在初级阶段。因此，“复关”后，如何按照国际惯例行事，按照国际标准的要求来提高、完善企业的管理水平，就显得至关重要。

“复关”后，消除了关税壁垒，那么如何消除技术壁垒呢？

国际标准化组织（ISO）为此制定了一系列的国际标准。其中之一就是 ISO9000 系列标准。

第一节 质量体系的建立与认证的背景

为了消除产品超越国界必然带来的与之有直接关系的国际产品质量保证和产品责任问题，使各国能在质量方面具有共同的语言、统一的认识和共同遵守的规范，国际标准化组织在 1979 年成立了“质量保证技术委员会”（简称 TC176），着手制订质量管理和质量保证方面的国际标准。1987 年，国际标准化组织发布了 ISO9000—9004《质量管理和质量保证》系列标准。

《质量管理和质量保证》系列标准的产生决不是偶然的，它既是生产力发展的必然产物，又是质量管理科学发展的成果和标志；它既适应国际商品经济发展的需要，又为企业加强质量管理，提高管理水平提供指导。应该认识到，贯彻 ISO9000 系列标准，对我国目前经济建设，开展国际贸易，提高产品质量和企业管理水平将产生积极的作用。

ISO9000 系列标准一经发布，就得到了国际上的普遍欢迎，到 1992 年 2 月，已有 48 个国家和地区等同采用这个标准，其中包括美国、英国、法国、日本、意大利和前苏联等工业发达国家。我国于 1988 年 12 月公布了 GB/T10300 系列标准，它等效采用了 ISO9000 系列标准。这是我国发布的第一部推荐性的管理标准。

1992 年 7 月，国家技术监督局召开了全国质量工作会议，决定由原来 GB/T10300 系列标准等效采用 ISO9000 系列标准改为 GB/T19000 系列标准等同采用。这是为了顺应形势，我国经济要尽快地与国际经济接轨，加快改革步伐，完成“复关”前的各项准备工作。

一、《质量管理和质量保证》ISO9000 系列标准的基本内容

ISO9000 系列标准是在 ISO8402—86《质量—术语》的基础上产生的。它共有 5 个标准而形成了系列标准，其标准的编号和名称如下：

ISO9000—87《质量管理和质量保证标准——选择和使用指南》；

ISO9001—87《质量体系——开发设计、生产、安装和服务的质量保证模式》；

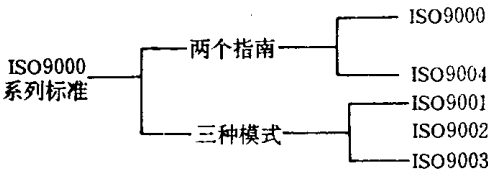
ISO9002—87《质量体系——生产和安装的质量保证模式》；

ISO9003—87《质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》；

ISO9004—87《质量管理和质量体系要素指南》。

《质量管理和质量保证》系列标准是许多国家几十年来的质量管理工作经验的总结，它为企业实施质量管理和质量保证提供了规范，是一套权威性的指导性文件，是企业加强内部质量管理和实施外部质量保证的指南。

ISO9000 系列标准本质上是质量体系的标准，这个系列标准可分为两个指南和三个模式，可以为不同的企业根据不同的要求选择相应的标准，建立质量体系。



二、标准的几个问题的说明

所谓标准是指为取得全局的最佳效果，依据科学技术和实践经验的综合成果，在充分协商的基础上，对经济、技术和管理等活动具有多样性、相关特性的重复事物和概念，以特定的程序和形式颁发的统一规定。

标准是社会生产发展的产物，是人们从事各项活动的基本准则。

标准可根据其性质、等级、分类和采用上的不同，按照不同的要求进行选用。

标准化的含义是，在经济、技术、科学及管理等社会实践中，对重复性事物和概念通过制定、实施标准，达到统一，以获得最佳秩序和社会效益的过程。

标准化工作的任务是制定标准、组织实施标准和对标准的实施进行监督。

（一）标准的性质

标准可分为强制性标准和推荐性标准。

强制性标准：根据《中华人民共和国标准化法》第七条规定：“国家标准、行业标准分为强制性和推荐性标准。保障人体健康、人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。”

强制性标准，必须执行。不符合强制性标准的产品，禁止生产、销售和进口。

推荐性标准：除强制性标准以外的标准一般均是推荐性标准。如 GB/T19000 系列标准就是一部推荐性标准。标准编号中的“T”是推荐性标准的代号，也是“推”字汉语拼音的第一个字母。

推荐性标准，国家鼓励企业自愿采用。

既然是推荐性标准，也就意味着可以执行或不执行，也可以有条件地执行或部分执行。然而一旦推荐性标准被有关法规或合同所引用，或者作为用户提出要求的附加条件，那么，该推荐性标准在某种程度上已转换为强制性标准。

（二）标准的分类

标准分为两大类，一是技术标准，二是管理标准。通常我们接触较多的是技术标准。

技术标准是对工程（产品）质量、品种、规格、工艺及检验等方面所作的技术规定。它是在一定的范围和一定的时间具有约束力的一种特定形式的技术法规。

技术标准包括下列内容：

1. 工程质量标准、产品质量标准。它们是衡量工程及产品质量的主要依据，如型式、尺寸、功能及主要性能参数、质量指标等。

2. 工艺标准。它是以生产过程中的工艺、规则、方法为对象的标准，如操作规程、试验方法等。

3. 基础标准。它包括技术文件、设计图纸所用的术语、符号标准、制图标准、模数等。

4. 其它标准。如安全防护标准等。

管理标准是指企业或部门为了保证内部各项工作活动的正常运行，实现本部门的方针目标，对从事生产经营活动的人员规定必须共同遵守的准则，此准则就是管理标准，或称为工作标准。

管理标准一般包括企业的方针目标；各级人员责任制；各项业务工作程序；组织机构体系；规章制度；实施细则等。如GB/T19000 就是一部质量方面的管理标准。

（三）标准的等级

标准的等级可分为国际标准、国家标准、行业标准和
企业标准。

国际标准是各国际标准化组织所制订的标准。它使国家之间在产品有关问题上有一统一规定和共同语言。国际标准反映了世界各主要发达国家所达到的技术经济水平和管理能力。如国际标准化组织 (ISO) 制订的 ISO9000 系列标准就是一部国际标准。

国家标准是国家在全国范围内统一制定的标准, 简称“国标”。一般是以“GB”编号。如 GB/T19000 就是一部国家标准。

行业标准是以各行业部门为主制定的、专业性极强的标准, 一般以技术标准为主。行业标准一般在专业范围内适用。

地方标准 (DB), 对没有国家标准和行业标准而又需要在省、自治区、直辖市范围内统一要求的, 可制定地方标准。由省、自治区、直辖市标准化行政主管部门统一计划、组织制定、审批、编号和发布。

企业标准 (Q) 是由企业制订的各项标准, 可以是技术标准, 也可以是管理标准。通常只在企业范围内适用。国家鼓励企业制定严于国家标准或者行业标准的企业标准。

尽管标准有其等级性, 但并非国际标准就高于国家标准, 行业标准就高于企业标准。有的企业为了取得优势的竞争能力, 也可以制订高于“行标”或“国标”水平的企业标准, 这要视企业各方面的能力来制订, 而不能脱离实际, 盲目追求高标准。

(四) 标准的采用

根据国际标准化组织和我国标准化管理部门的规定, 国际标准的采用分为参照采用、等效采用和等同采用三种。