

按国际惯例运作，符合国际
标准，把企业国内市场纳入国际市场

文件式版式，即复即用

企 业 管 理 国 际 惯 例

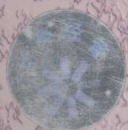
INTERNATIONAL
CONVENTION ON BUSINESS
ADMINISTRATION

◆ 国 ◆ 际 ◆ 版 ◆



质量标准体系(ISO9000)

中国国家标准 · WTO · 海关 · 调解和仲裁



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编
新疆科技卫生出版社(W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)

F270
1331

国际惯例

质量标准体系 (ISO9000)

中国国家标准·WTO·海关·调解和仲裁



华书 - 美通 (HAM) 国际管理研究室 主编

新疆科技卫生出版社 (W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS (W)

F270

1331

图书在版编目(CIP)数据

企业管理国际惯例/华书-美通(HAM)国际管理研究室编.-乌鲁木齐:
新疆科技卫生出版社(W),2000.9

ISBN 7-5372-2584-2

I.企… II.华… III.①企业管理-国际标准-汇编②企业管理-贸易协定-汇编
IV.F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 51174 号

责任编辑 胡赛音

封面设计 奋成 占营

企业管理国际惯例

华书-美通(HAM)国际管理研究室 编

* * *

新疆科技卫生出版社(W)出版发行

(乌鲁木齐市龙泉街 66 号 邮编 830001)

河南省中牟县胶印厂印刷

* * *

787×1092 毫米 16 开本 145 印张 3000 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7-5372-2584-2/C·7

印数:1-2000 定价:232.00 元(全套 4 册)

前 言

中国“入世”在即，中国人世后将在世贸总协定的原则下同世界上上百个国家和地区发展贸易关系，国内市场将纳入国际市场，作为国际市场的一部分。在这种形势下，中国的企业也纷纷要求和国际惯例接轨。

“入世”为我国的企业走向国际市场提供了良好的外部环境机遇，同时也为企业的经营与管理提出了更高的要求。中国企业要想顺利地在国际市场上经营，必须熟悉了解并学会操作国际惯例，按国际惯例办事。企业经营管理国际惯例是一种运作规则，只有熟悉它、遵循它，才能充分地利用国际上有利的市场、资源、资金、技术、信息等。

为使我国企业熟悉和掌握国际惯例，按国际惯例运营，我们编辑了这套《企业管理国际惯例》。本书在编排时采取国际流行版式，文件式格式，现查现用、即复即用，非常方便。

本书共分四卷：

第一卷：《货物贸易·劳务贸易·技术贸易与知识产权》

第二卷：《金融·投资·会计与审计》

第三卷：《货物运输与保险》

第四卷：《质量标准体系（ISO9000）中国国家标准·WTO·海关·调解和仲裁》

主 编

2000年9月

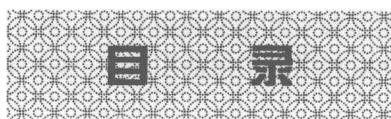
《企业管理国际惯例》编委会

主 编：✱ 华书 - 美通 (HAM) 国际管理研究室

执行主编：张作华 程思

编 委：

杜靖宇	张 瑞	张春艳	殷顺德	刘文权
魏 炜	袁乐乐	张艳青	赵艳芳	赵淑梅
谷振宏	王 超	张晓红	王成龙	蔡 伟
王 鸿	高国军	张 鹏	杨永照	周春彦
沈鸯样	徐 平	刘素丽	张海燕	



第一篇 质量标准体系 (ISO9000)

国际标准 ISO8402—86 质量——术语	(3)
国际标准 ISO9000—87 质量管理和质量保证标准——选择和使用指南	(8)
国际标准 ISO9001—87 质量体系——设计/研制、制造、安装和服务的质量保证模式	(14)
国际标准 ISO9002—87 质量体系——生产和安装的质量保证模式	(22)
国际标准 ISO9003—87 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式	(29)
国际标准 ISO9004—87 质量管理和质量体系要素指南	(32)

第二篇 中国国家标准

中华人民共和国国家标准 质量管理和质量保证标准 第1部分 选择和使用指南 GB/T 19000. 1 - 1994	(55)
中华人民共和国国家标准 质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证 模式 GB/T 19001. 1 - 1994	(73)
中华人民共和国国家标准 质量管理和质量保证 术语 GB/T 6583 - 1994	(83)
中华人民共和国国家标准 质量管理和质量体系要素 第1部分 指南 GB/T 19004. 1 - 1994	(95)
中华人民共和国国家标准 质量手册编制指南 ISO 10013: 1995 (E)	(118)
中华人民共和国国家标准 质量体系审核指南 审核 GB/T 19021 - 1 - 93	(127)
中华人民共和国国家标准 质量体系审核指南 质量体系审核员的评定准则 GB/T 19021 - 2 - 93	(134)
中华人民共和国国家标准 质量体系审核指南 审核工作管理 GB/T 19021 - 3 - 93	(138)
中华人民共和国国家标准 质量管理和质量体系要素 第四部分 质量改进指南 GB/T 19004. 4 - 1994 (ISO 9004 - 4: 1993)	(141)
中华人民共和国国家标准 质量管理和质量体系要素 第2部分 服务指南 GB/T 19004. 2 - 1994	(163)
中华人民共和国国家标准 质量管理和质量体系要素 第3部分 流程性材料指南 GB/T 19004. 3 - 1994 (ISO 9004 - 3: 1993)	(181)

中华人民共和国国家标准 质量管理 and 质量保证标准 第3部分 GB/T 19001 -
ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南 GB/T 19000. 3 - 1994 (203)

第三篇 关税与贸易总协定 (WTO)

关税与贸易总协定 (WTO)	(221)
关税与贸易总协定东京回合达成的九个协议	(259)
协议之一 进口许可证手续协议	(268)
协议之二 关于解释和适用关税与贸易总协定第六条、第十六条和第二十三条 的协议 (补贴和反补贴税守则)	(271)
协议之三 牛肉协议	(285)
协议之四 政府采购协议	(289)
协议之五 关于民用航空器贸易协议	(300)
协议之六 实施关税与贸易总协定第六条的协定 (反倾销协议)	(305)
协议之七 技术贸易壁垒协议	(314)
协议之八 关于实施关税与贸易总协定第七条的协议及议定书 (海关估价协议)	(327)
协议之九 国际奶制品协议	(347)
关税与贸易总协定乌拉圭回合拟定的六个协议	(360)
(1) 原产地规则协议	(364)
(2) 装船前检验协议	(371)
(3) 技术性贸易壁垒协议	(376)
(4) 服务贸易多边框架协定 (草案)	(388)
(5) 知识产权协议 (草案)	(398)
(6) 与贸易有关的投资措施协议 (草案)	(419)

第四篇 海关

关于设立海关合作理事会的公约	(433)
关于简化和协调海关业务制度的国际公约	(436)
关于简化和协调海关业务制度的国际公约的评注	(441)
关于为防止、调查和惩处违犯海关法罪实行行政互助的国际公约	(445)
海关商品估价公约	(450)
海关税则商品分类目录公约	(453)
关于货物实行国际转运或过境运输的海关公约 (I·T·I 公约)	(456)
关于货物凭 A·T·A 报关单证册暂时进口的海关公约 (简称 A·T·A 公约)	(469)

伊斯坦布尔公约	(475)
主约 货物暂准进口公约	(475)
附约 A 关于暂准进口单证的附约	(481)
附约 B. 1 关于在展览会、交易会、会议及类似活动中供陈列或使用的货物的附约	(485)
附约 B. 2 关于专业设备的附约	(486)
附约 B. 3 关于集装箱、托盘、包装物料、样品等与商业活动有关的进口货物的附约	(490)
附约 B. 4 关于与制造活动有关的进口货物的附约	(493)
附约 B. 5 关于进口的教育、科学或文化用品的附约	(493)
附约 B. 6 关于旅游者个人物品和体育用品进口的附约	(496)
附约 B. 7 关于旅游广告材料的附约	(498)
附约 B. 8 关于边境贸易进口货物的附约	(499)
附约 B. 9 关于为慈善目的进口货物的附约	(500)
附约 C 关于运输工具的附约	(501)
附约 D 关于动物的附约	(502)
附约 E 关于部分免除进口税货物的附约	(503)
关于专业设备暂时进口的海关公约	(505)
关于科学设备暂时进口的海关公约	(509)
关于教学用品暂时进口的海关公约	(513)
关于包装用品暂时进口的海关公约	(517)
关于在展览会、交易会、会议等事项中便利展出和需用物品进口的海关公约	(521)
关于海员福利用品的海关公约	(527)

第五篇 调解和仲裁

联合国国际贸易法委员会调解规则	(533)
联合国国际贸易法委员会仲裁规则	(537)
联合国承认和执行外国仲裁裁决的公约	(547)
国际商会调解与仲裁规则	(550)
国际商业仲裁贸易法委员会调解规则修正草案	(556)
欧洲国际商事仲裁公约	(561)
美洲国家国际商事仲裁公约	(565)
美洲国家商事仲裁委员会仲裁规则	(567)
地中海和中东仲裁协会标准证据规则	(576)
关于向外国送达及通知民事或商事诉讼及非诉讼文书公约	(579)

第一篇

质量标准体系（ISO9000）

《企业管理国际惯例》

国际标准 ISO8402—86^①

质量——术语

0 引言

本标准首先对现有的质量标准和有关出版物作了筛选,确定了本标准应包含的质量术语,然后给出了定义。

在上述出版物中使用的许多术语有专门的含义和用途,而不是在词典中能查到的一般性定义。因此,希望通过使用本标准的定义,有助于沟通 and 理解。

对某些通用术语加以定义,以澄清它们在质量领域中的用法也是必要的。

下列有关质量体系的系列标准,直接采用本标准定义的术语:

ISO9000 质量管理和质量保证标准——选择和使用指南

ISO9001 质量体系——设计/开发、生产、安装和服务的质量保证模式

ISO9002 质量体系——生产和安装的质量保证模式

ISO9003 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式

ISO9004 质量管理和质量体系要素——指南

1 范围和适用领域

本标准对产品和服务与质量概念相关的、基本和主要术语给出了定义,以便于质量标准的制定和应用以及在国际交流中的相互理解。

2 参考文献

IEC 出版物 271《可靠性基本术语、定义和相关数学表达式的条目》

3 术语和定义

除非另有说明,在本标准中,“产品”或“服务”可以是:

——活动或过程的结果(有形产品;无形产品,如一项服务、一个计算机程序、一项设计、使用指南),或者

——活动或过程(如提供一项服务或实施一个生产过程)。

3.1 质量(品质)

quality

反映产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。

注:1.在合同环境中,需要是规定的,而在其他环境中,隐含需要则应加以识别和确定。

2.在许多情况下,需要会随时间而改变,这就要求定期修改规范。

3.需要通常被转化为有规定准则的特征和特性。需要可以包括合用性、安全性、可用性、可靠性、维修性、经济性和环境等方面。

① 本标准属 ISO9000 族,编者注。

4.“质量”术语既不用来表达在比较意义上的优良程度,也不用于定量意义上的技术评价。在上述情况下应该使用修饰词。例如,可以组成下列术语:

a)“相对质量”,表示产品或服务在“优良程度”或“比较”意义上按有关的基准排序;

b)“质量水平”和“质量度量”,表示在“定量”意义上进行精确的技术评价。

5.产品或服务的质量受到相互作用的活动所构成的许多阶段的影响,如设计、生产或服务作业以及维修。

6.经济地取得满意的质量涉及到整个质量环(质量螺旋)的所有阶段。在质量环(质量螺旋)中不同阶段对质量的作用,有时为了强调才加以区别。例如,“设计对质量的作用”、“实施对质量的作用”。

7.在某些参考资料中,质量被认为是“适用性”或“适合目的”或“顾客满意”或“符合要求”。由于这些仅仅表示了质量的某些方面,所以通常要求更完整的解释,从而产生了以上定义。

3.2 等级

grade

对功能用途相同的产品或服务,按照适应于不同需要的特征或特性而进行分类或分级的标识。

注:1.等级反映了要求方面的预定差异,或者在无预定情况下被公认的差异。它着重强调功能用途和成本的关系。

2.就满足需要而言,高等级的产品或服务不一定有满意的质量,反之亦然。例如一个豪华饭店的服务质量低劣,而小客栈却服务周到。

3.当用数字表示等级时,通常用1表示最高等级,用2,3,4等表示较低等级。当用符号个数表示等级时,例如用星号的个数表示,则最低等级通常有最少的符号或星号。

3.3 质量环;质量螺旋

quality loop; quality spiral

从识别需要到评价这些需要是否得到满足的各个阶段中,影响产品或服务质量的相互作用活动的概念模式。

3.4 质量方针

quality policy

由组织的最高管理者正式颁布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

注:质量方针是公司方针的一个组织部分,由最高管理者批准。

3.5 质量管理

quality management

制定和实施质量方针的全部管理职能。

注:1.虽然质量管理的职责由最高管理者承担,但是为了获得期望的质量,要求组织的全体人员承担义务并参与。

2.质量管理包括战略策划、资源分配和其他有系统的活动,如质量策划、运行和评价。

3.6 质量保证

quality assurance

对某一产品或服务能满足规定质量要求,提供适当信任所必需的全部有计划、有系统的活动。

注:1.除非规定要求完全反映了顾客的需要,否则质量保证是不完善的。

2.为了行之有效,质量保证通常要求对影响预期采用的设计或规范的适合性的诸因素进行连续评价,并对生产、安装和检验工作进行验证和审核。提供信任也可以包括出示证据。

3.在组织内部,质量保证是一种管理手段。在合同环境中,质量保证还被供方用以提供信任。

3.7 质量控制

quality control

为达到质量要求所采取的作业技术和活动。

注:1.为避免混淆,当涉及一项具体的质量控制或一个更广泛的概念时,要注意使用限定词。例如,“制造质量控制”、“公司范围的质量控制”。

2.质量控制包括作业技术和活动,其目的在于监视一个过程并排除在质量环(质量螺旋)的各相关阶段导致不满意的原因,以取得经济效益。

3.8 质量体系

quality system

为实施质量管理的组织结构、职责、程序、过程和资源。

注:1.质量体系所包含的内容仅需满足实现质量目标的要求。

2.为了履行合同、贯彻法规和进行评价,可要求提供体系中已确定的要素实施的证实。

3.9 质量计划

quality plan

针对特定的产品、服务、合同或项目,规定专门的质量措施、资源和活动顺序的文件。

3.10 质量审核

quality audit

确定质量活动及其有关结果是否符合计划安排,以及这些安排是否有效贯彻并适合于达到目标的有系统的、独立的审查。

注:1.质量审核一般应用于质量体系或其要素、过程、产品或服务。但也不仅限于此,这样的审核通常称为“质量体系审核”、“过程质量审核”、“产品质量审核”、“服务质量审核。”

2.质量审核应由对被审核领域无直接责任的人员实施,但他们最好能与有关人员合作。

3.质量审核的一个目的在于评价是否需要采取改进或纠正措施。审核不应与“监督”或“检验”活动相混淆,后两者的目的只在于过程控制或产品验收。

4.质量审核可按内部和外部两种目的进行。

3.11 质量监督

quality surveillance

为确保满足规定的质量要求,按有关规定对程序、方法、条件、过程、产品和服务以及记录分析的状态所进行的连续监视和验证。

注:1.为确保满足合同要求,质量监督可以由顾客或以顾客的名义进行。

2. 监督时可能需要考虑随时间推移而造成变质或降级的因素。

3.12 质量体系评审

quality system review

由最高管理者就质量方针和因情况变化而制定的新目标对质量体系的现状与适应性所作的正式评价。

3.13 设计评审

design review

对设计所作的正式的、以文件为依据的、综合的、有系统的检查,目的在于评价设计要求以及评价设计能力是否满足这些要求,并找出问题,提出解决方案。

注:1. 仅靠设计评审本身不足以确保设计的完善。

2. 设计评审可以在设计过程的任一阶段进行。

3. 设计能力包括目的适应性、可行性、可制造性、可测量性、性能、可靠性、维修性、安全性、环境状况、时间期限和寿命周期费用等。

4. 参加每次设计评审的人员应包括那些来自影响质量的所有有关职能部门中具备资格的人员。

3.14 检验

inspection

对产品或服务的一种或多种特性进行测量、检查、试验、度量,并将这些特性与规定的要求进行比较以确定其符合性的活动。

3.15 可追溯性

traceability

通过记载的标志追查某项目或活动或同类项目或活动的历史、应用情况或场所的能力。

注:1. “可追溯性”这个术语可指下述三项主要含意之一:

a) 在散布意义上,它涉及了产品和服务;

b) 在校准意义上,它将测量设备与国家标准或国际标准、基准、其本物理常数或参数等联系起来;

c) 在数据收集意义上,它将质量环全过程中产生的计算和数据与产品或服务联系起来。

2. 对可追溯性的要求一般仅限于某规定的历史时期或某起始点。

3.16 让步;弃权

concession; waiver

对使用或放行一定数量的不符合规定要求的材料、零部件或已生产出的库存品的书面认可。

注:让步(弃权)应限于一定数量或期限和规定用途。

3.17 生产许可;偏离许可

production permit; deviation permit

生产前或提供服务前,对规定的数量或规定的期限偏离规定要求的书面认可。

3.18 可靠性

reliability

产品在规定条件下和规定的时间内完成规定功能的能力。

“可靠性”这个术语也用来表示成功概率或成功率的可信性特性。

注:本定义取自 IEC 出版物 271,在该出版物 271 中对此定义所进行的任何修改,都将作为对本定义的修改。

3.19 产品责任;服务责任

product liability; service liability

用于阐述生产厂或他方对因产品或服务所造成的人员伤害、财产损失,或其他损害等所造成的损失作出赔偿所负责任的通称。

注:根据各国法规,责任的界限可能不同。

3.20 不合格

nonconformity

不满足规定的要求。

注:1.该定义包括对规定要求来说偏离或缺少一种或多种质量特性或质量体系要素。

2.“不合格”与“缺陷”之间的基本区别在于“规定要求”与“预期使用要求”之间可能有所差异。参见 3.21。

3.21 缺陷

defect

不满足预期的使用要求。

注:1.该定义包括对预期使用要求来说偏离或缺少一种或多种质量特性。

2.参见 3.20 中注 2。

3.22 规范

specification

阐述产品或服务必须遵循的要求的文件。

注:规范应提及或包括图样、模样或其他有关文件,并应指出能用来检查合格性的方法与准则。

参考文献

ISO3534 统计学——词汇和符号。

ISO2 号指南标准化与认证的基本术语及其定义。

国际标准 ISO9000—87

质量管理和质量保证标准——

选择和使用指南

0 引言

产品或服务的质量是一个组织业绩的主要因素。顾客对质量越来越高的期望已成为世界性的趋势。随着这种趋势的发展,人们日益认识到:不断改进质量对于获得和保持良好的经济效益是必要的。

大多数组织——工业的,商业的或政府的——都希望提供的产品或服务满足顾客的需要或要求,这样的要求通常由规范来体现。如果规范或设计及提供产品或服务的组织体系不完善,那么技术规范本身就不可能保证顾客的要求始终得到满足。因而,导致了质量体系标准和指南的产生,作为对技术规范中有关产品或服务要求的补充。本系列标准 ISO9000—ISO9004)综合了许多国家在该领域不同的解决方案,并使其合理化。

一个组织的质量体系应受该组织的目标、产品或服务及其实践的影响。因而,各组织的质量体系是不同的。

附录列出了质量体系要素对照表,以供参考。

1 范围和适用领域

本标准的目的是:

- a) 阐明基本质量概念之间的差别和相互关系(见第 4 章);
- b) 为质量体系系列标准的选择和使用提供指南,包括用于内部质量管理目的(ISO9004)和用于外部质量保证目的(ISO9001、ISO9002、ISO9003)(见第 5 章至第 8 章)。

注:本系列标准(ISO9000 至 ISO9004)的目的不是要将各组织所实施的质量体系标准化。

2 引用标准

- ISO8402 质量——术语
- ISO9001 质量体系——设计/开发、生产、安装和服务的质量保证模式
- ISO9002 质量体系——生产和安装的质量保证模式
- ISO9003 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式
- ISO9004 质量管理和质量体系要素——指南

3 定义

本标准采用 ISO8402 中的定义。为了正确使用本标准,将 ISO8402 中的五个关键术语和定义纳入本标准。

3.1 质量方针

由组织的最高管理者正式颁布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

注：质量方针是公司方针的一个组成部分，由最高管理者批准。

3.2 质量管理

制定和实施质量方针的全部管理职能。

注：1. 虽然质量管理的职责由最高管理者承担，但是为了获得期望的质量，要求组织的全体人员承担义务并参与。

2. 质量管理包括战略策划、资源分配和其他有系统的活动，如质量策划、实施和评价。

3.3 质量体系

为实施质量管理的组织结构、职责、程序、过程和资源。

注：1. 质量体系所包含的内容只需满足实现质量目标的需求。

2. 为了履行合同、贯彻法规和进行评价，可要求提供体系中已确定的要素实施的证实。

3.4

为达到质量要求所采取的作业技术和活动。

注：1. 为避免混淆，当涉及一项具体的质量控制时，或当涉及一个更广泛的概念时，要注意使用限定词。例如“制造质量控制”、“公司范围的质量控制。”

2. 质量控制包括作业技术和活动，其目的在于监视一个过程并排除在质量环（质量螺旋）的各相关阶段导致不满意结果的原因，以取得经济效益。

3.5 质量保证

对某一产品或服务能满足规定质量要求，提供适当信任所必需的全部有计划、有系统的活动。

注：1. 除非规定要求完全反映了顾客的需要，否则质量保证是不完善的。

2. 为了行之有效，质量保证通常要求对影响预期采用的设计或规范的适合性的诸因素进行连续评价，并对生产、安装和检验工作进行验证和审核。提供信任也可以包括出示证据。

3. 在组织内部，质量保证是一种管理手段。在合同环境中，质量保证还被供方用以提供信任。

4. 基本概念

一个组织应力求达到以下三个质量目标：

a) 该组织应实现并保持其产品的质量，以不断满足需方明确的或隐含的需要。

b) 该组织应使自己的管理者相信正在实现并能保持所期望的质量。

c) 对所交付的产品或提供的服务，该组织应使需方相信正在实现或将要实现所期望的质量。当有合同要求时，这种信任的规定可包括经双方同意的证实要求。

第3章所引用的几个概念定义之间的关系可以用图表示，但此图不应作为一个严密的模式来解释。