

工商行政管理与执法全书

ISO9000 族 (三)

卢炳瑞 主编

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

工商行政管理与执法全书/卢炳瑞主编.

—北京:中国言实出版社,2004.9

ISBN 7-80128-317-8

I. 工…

II. 卢…

III. 工商行政管理—行政执法—中国

IV. F743

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 103277 号

中国言实出版社出版发行

(北京市西城区府右街 2 号 邮政编码 100017)

中铁十六局印刷厂

787×1092 32 开 218.75 印张

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数:1~1 000 册

定价:560.00 元(本卷 16.00 元)

目 录

◎实施 ISO9000 烟叶质量管理体系，促进郴州烟叶 可持续发展	1
◎ISO9000 族标准之我见.....	8
◎扎实推进 ISO9000 标准，创新开展 QC 小组活动， 全面导入 6 西格玛管理.....	14
◎ISO9000 认证申请条件.....	18
◎QS9000 与 ISO9000 的比较	19
◎实施 ISO9000 质量体系标准为外经贸发展打好基础.....	30
◎秦山核电公司启动 ISO9000 质量认证工作.....	36
◎管理体系标准简介——ISO9000	37
◎ISO9000 族标准发展新动向	42
◎我看 ISO9000.....	43
◎企业实施 ISO9000 标准的意义.....	46
◎电信行业 ISO9000 计算机辅助质量管理体系.....	48
◎ISO9000 统计技术软件.....	54
◎以 ISO9000 质量保证体系为核心的现代学校管理.....	59
◎上海铁路局 ISO9000 质量认证.....	63
◎中国信息协会有色金属信息分会谈 ISO9000.....	67
◎宁夏：百余家企业通过 ISO9000 质量认证.....	73

◎ISO9000 标准框架下的高职院校质量管理体系.....	74
◎汽运公司顺利通过 ISO9000 质量管理体系认证.....	86
◎上海邮政 ISO9000 贯标正式启动.....	87
◎内审员培训工作结束 ISO9000 质量管理骨干队伍形成..	91
◎略析 6 σ 管理与 ISO9000 族的联系.....	92
◎6 西格玛管理与 ISO9000 标准.....	97
◎ISO9000 族标准在中国.....	102
◎ISO9000 认证在船院.....	105
◎中国矿业的 ISO9000 标准.....	107
◎ISO9000 族构成.....	114
◎2000 版 ISO9000 族标准转换简介.....	115
◎关于：ISO9000 的管理信息化的评论.....	119
◎从 ISO9000 的实践看客户关系管理成功的因素.....	120
◎ISO9000 的管理信息化——浅谈金思维 ERP 中的 质量管理	125
◎ISO9000、ISO14000、QS9000 三者的区别.....	134
◎企业推行 ISO9000 标准的内忧外患.....	136
◎ISO9000 惹谁了.....	142
◎ISO14000 知识问答.....	150
◎什么是环境管理体系.....	154
◎组织为什么要建立环境管理体系	154
◎一个组织实施环境管理体系会达到什么效果.....	155

◎什么是环境审核.....	156
◎ISO14010 的内涵是什么.....	157
◎ISO14011 的内涵是什么.....	157
◎ISO14010 与 ISO14011 有什么主要区别.....	157
◎环境审核的目的是什么.....	158
◎“环境审核准则”是指什么.....	159
◎如何申请环境管理体系认证.....	159
◎认证机构批准认证基本依据是什么.....	159
◎ISO14000 系列标准的有关培训有几种类别.....	160
◎环境管理体系咨询机构应具备什么基础条件.....	160
◎认证机构与咨询机构有何不同.....	161
◎我国注册审核员应具备哪些条件.....	162
◎ISO/TC207 正在制定哪些标准.....	162
◎ISO14000 系列标准与 ISO9000 系列标准有什么异同..	163
◎ISO14000 系列标准是在什么背景下产生的.....	165
◎ISO14000 系列标准是在什么基础上制定的.....	167
◎ISO14001 的主要内容是什么.....	168
◎ISO14001 适用于哪些组织.....	170
◎ISO14000 系列标准与 EMAS 和 BS7750 有什么 联系与区别.....	171
◎目前已颁发了几项环境管理标准? 其地位作用是什么.	172
◎ISO14000 系列标准对贸易有何影响.....	175

◎目前国外实施 ISO14000 系列标准的情况怎样	176
◎ISO14001 标准在 ISO14000 系列标准中处于什么地位.	178
◎ISO14001 的主要特点是什么.....	179
◎ISO14001 的附录 A 起什么作用.....	180

◎实施 ISO9000 烟叶质量管理体系 促进郴州烟叶可持续发展

我市是湖南最大的烟叶产区，产量占全省总产量的三分之一。历史上，郴州烟叶曾以其浓郁的香气、协调的内在品质而畅销全国，也曾以收购质量差、收购秩序乱令许多烟厂望而却步。近几年来，在市委、市政府的正确领导下，在各产区党委、政府的大力支持下，郴州市烟草部门始终把烟叶质量当作我市烟叶工作的头等大事来抓，提出了狠抓烟叶质量，以质量拓市场、创品牌，重塑郴州烟叶形象的口号，全市上下形成抓烟叶质量的统一认识，并制定切实可行的措施抓质量。郴州市烟草专卖局(公司)局长(经理)姜孝清同志多次强调“局长不抓质量，不是合格的局长；站长不抓质量，不是合格的站长，我要请不合格的局长、站长让位”。由于狠抓质量，郴州烟叶的声誉在全国烟叶市场上有了恢复性提高，受到了广大客户的好评。为确保郴州烟叶质量稳步提高，在激烈的市场竞争中争得一席之地，取得更大的市场份额，提高市场竞争力。郴州市烟草公司经过反复论证，认真筹备，于2004年3月23日正式发布实施“ISO9000烟叶质量管理体系”，并争取在2005年能够通过认证。据了解，此举在全省乃至全国烟叶生产领域属于首创。

大家知道，ISO9000 体系是世界范围内通用的行业质量管理与质量保证方面的系列标准，有一套对产品生产过程进行质量控制管理的程序和文件体系，被称为产品进入国际市场的“绿卡”和“通行证”。近几年已被我国烟草工业企业广泛采用。在农业上只有少量的食用产品采用这种管理体系，烟叶领域还没有引起高度重视。我市在烟叶领域实施 ISO9000 认证，其目的是建立一套满足市场需求的烟叶生产经营管理质量体系，实现对烟叶生产经营的过程控制和规范，用以改善和提高产品质量和企业管理水平，全面提升烟叶的市场竞争力，为适应我国加入 WTO、烟叶市场全球化、参与国际市场竞争奠定坚实基础。实施 ISO9000 贯标，是将烟叶质量管理由原来的事后检测变为事前预防和事中控制，做到目标具体，责任明确，操作规范，记录详细，有法可依，违法必纠，查纠有据，罚有人受，奖有人领，从而全面提升烟叶质量，实现烟叶的可持续发展目标。

（一）烟叶全面质量管理体系的建立

首先，为了确保我市烟叶质量管理体系的顺利建成，我们成立了以姜孝清局长为首的郴州市公司创建烟叶质量管理体系领导小组及创建烟叶质量管理体系办公室，从各科室、县公司抽调专门人员从事该项

工作，这样从组织机构及人力资源方面为我们创建烟叶质量管理体系提供了有效支撑。同时我们聘请了非常熟悉 ISO9000 标准，且参与过众多行业质量管理体系建设的中国科大教授为技术顾问，全程参与体系建设。

其次，省局对我市烟叶 ISO9000 质量管理体系的建设也给予了高度重视和大力支持，省局湘烟叶(2004)72号文件对该项目给予了立项。省局领导和烟叶处多次亲自过问我们的创建工作，解决我们的实际困难，为项目的顺利进行奠定了坚实的基础。

三是为了保证我们所建的这个体系既科学、严谨，又系统、实用，我们在建体系之前进行了广泛的调查、研究，分析企业的状况，找准存在的问题，做到有的放矢；在体系建立过程中进行了反复的讨论，征求各方意见；秉着工作目标切实可行、解决问题从易到难、顾客满意至高无上、做不到的不好高骛远的原则，通过反反复复几易其稿，形成了我们颁布和导入运行的烟叶质量管理体系。

(二) 我市烟叶质量管理体系简介

我市质量管理体系是以质量手册为核心，以十七个程序文件为框架，五十多个基础三层次文件为支撑，是一个比较科学、系统、全面的体系，它覆盖烟

叶工作的全过程。

质量管理体系提出的质量方针是：集中资源优势，实现订单农业；优化烟叶结构，满足顾客要求；控青降碱增香，塑造郴烟品牌；引入先进技术，扩大基地生产；瞄准名牌烟厂，打入名烟配方；突出管理创新，共谋持续发展。在此质量方针提供的框架下，制定了质量目标，并在体系覆盖的所有相关层面及部门对公司总体质量目标进行层层分解展开，具体分配落实到部门和个人，针对目标提出相应的措施和实施计划，以确保总体烟叶质量目标得到控制和实现。我们在分解展开烟叶质量目标时要求做到一致性、可测量性和可操作性。阶段性或年底对各部门、各单位质量目标实现情况进行综合考核考评和总结，按照《烟叶质量管理导入运行考核实施办法》进行奖惩兑现，以提高各部门及全体员工的积极性。

我市烟叶质量管理体系是完全按 PDCA 循环流程建立的，将烟叶工作划分为市场调研、生产组织、资源配置、烟叶生产、烟叶收购、烟叶销售及售后服务等几个过程。

一是市场调研。即了解国家的宏观烟叶政策，国际、国内烟叶市场状况，客户的满意度调查、客户的现实需求满足程度、客户的潜在需求、个别客户的个

性化需求。同时对上年度体系运行的情况进行内审和管理评审，及时掌握体系的运行情况，看看体系还存在哪些不足，需要纠正和改正，需要补充哪些方面的资源。以上过程我们在体系中制定了《顾客满意程度测量程序》、《内审控制程序》、《管理评审程序》、《纠正措施控制程序》等几个程序文件加以控制。

二是年度烟叶生产组织过程。即根据市场调研的情况，确定我市的烟叶生产规模及品种布局情况，确定生产方案、烟叶新品种引进及新技术推广方案。这一过程我们在体系中制定了《品种引进和技术开发程序》、《生产控制程序》等程序文件加以控制。

三是资源配置过程。即根据年度生产方案的要求，及对体系内审、管理评审的结果，合理配置相应的人力和物力资源，确保年度烟叶工作进行顺利。这一过程我们在体系中制定了《人力资源控制程序》、《烟用物资供应程序》等程序文件加以控制。

四是烟叶生产实施过程。即按烟叶生产的技术方案，有了充足且适宜的人力、物资资源后现场指导好广大烟农严格按技术要求操作、生产出符合市场要求的烟叶产品，这在我们体系中是一个外包过程，也是比较难以控制的一个过程，同时又是我们烟叶产品实现的一个重要过程，对这一过程我们在体系制定了

《生产控制程序》、《种烟农户管理控制程序》等程序文件加以控制。

五是烟叶收购过程。即当广大烟农(外包方)把烟叶烤好后,烟叶生产过程即结束,这时我们的工作流程就要进入收购这一环节,广大的预检员就要上户指导烟农按要求分级扎把,然后预约到收购点进行交售,收购点收到的烟叶又要交到市烟叶购销公司的二次封闭验级库进行验级挑选,成包后的烟叶分等级入库保管,等待销售,这一过程我们在体系中有《收购控制程序》等程序文件加以控制。

六是烟叶销售及售后服务过程。即按照年度与广大客户签订的销售等级、数量,将入库的烟叶按客户要求进行调整,并进行售后服务,这一过程我们在体系中有《销售控制程序》等程序文件加以控制。

另外体系为了保证前面这几个过程的工作有明确的部门、具体的岗位去执行,体系制定了各个部门的工作职责、各个岗位的说明书。为了保证每个部门、每个岗位有规范的程序文件、三层次文件、质量记录的有效版本,体系中有《文件控制程序》加以控制;为了保证每个过程、每个部门、每个岗位的每一项工作是否按相关程序文件的要求去进行,并保持有效记录,体系中有《质量记录控制程序》加以控制。

(三) 我市烟叶质量管理体系导入运行后的情况

体系自 3 月 23 日颁布以后,相继在市公司本级、市烟叶购销公司、桂阳、嘉禾、永兴三个主产县级烟草公司导入运行。各单位、各部门对烟叶质量管理体系进行了广泛的宣传和发动,举办了各层次的培训班。从几次检查的情况看,大家的认识是比较高的,都知道推行烟叶全面质量管理是郴州烟叶走向健康良性发展的必由之路,工作是积极主动的,除市公司要求要做的以外,有些县公司还积极想办法,动脑筋,出点子,开拓性的开展工作,象嘉禾公司就准备搞一期贯标工作知识抢答赛。实施的效果也比较明显,大家普遍认为,按体系操作提高了工作责任心,增强了危机感,都知道今后滥竽充数是不能蒙混过关的。现在收购工作在即,为了确保收购工作严格按烟叶全面质量管理要求落实到位,桂阳、嘉禾、永兴主要三个县烟草公司都做了大量的准备工作。首先对广大烟农进行广泛的宣传发动,让广大烟农认识推行这种新的收购模式有什么样的好处,能够解决哪些问题,需要他们做哪些配合;其次为了确保新的收购模式顺利实施有充足的人力资源作保障,每个县都举办了预检人员烤烟国家标准及工作要求培训班,特别是桂阳,除在湘潭烟校举办了一期 150 人的培训班外,在县公司

连续举办了 8 期培训班，培训人员近千人；三是积极稳妥推行上户预检、装袋封贴的收购模式。为了确保这一崭新的收购模式能取得预期的效果，我们在确定试点单位时充分考虑广大烟农和收购人员的素质，最后确定桂阳 5 个收购点，嘉禾、永兴各一个收购点试行这一新的模式。共涉及收购烟叶 12.6 万担，占全市 61 万担收购任务的 21%。同时也一再要求，今年没实行这一模式的收购站点也一律要实行上户预检，约时交售。现在仅桂阳一个县就有 500 多预检员进村入户指导分级。这些措施也是导入运行的烟叶全面质量管理体系收购环节直接相连的基础工作。但是从导入运行这几个月看，也还存在一些不足，一是由于我们在全中国烟草商业系统是第一家建立烟叶 ISO9000 质量管理体系的，前面没有成功的模式可以借鉴，因此体系本身肯定还存在一些不完善的地方；二是一些领导同志由于工作忙，没有时间去系统的研读体系文件，对体系不是很了解，造成有时工作不能按体系要求落实；三是少数员工觉得按体系运行很麻烦，因此，内心有些抵触情绪。

◎ISO9000 族标准之我见

质量是一组固有特性满足要求的程度。质量管理是在质量方面指挥和控制组织的协调活动。因目标不

同，质量管理包括以下几方面活动：

1、质量策划：致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。质量计划（见术语“文件”）是质量策划的一部分，质量策划是作为质量管理组成部分的活动。

2、质量控制：致力于满足质量要求。

3、质量保证：致力于提供质量要求会得到满足的信任。

4、质量改进：致力于增强满足质量要求的能力。

质量管理体系，是为实现质量管理的方针目标，有效开展各项质量管理活动而建立的管理体系。

（一）质量管理体系标准的产生和发展

ISO9000 族质量管理体系国际标准，是运用目前先进的管理理念，以简明标准的形式推出的实用管理模式，是当代世界质量管理领域的成功经验的总结。

世界上最早的质量保证标准是 20 世纪 50 年代末，在采购军用物资过程中，美国分布的 MIL-Q-9858A 《质量大纲要求》。70 年代，美、英、法、加拿大等国先后颁发了一系列质量管理和保证方面的标准。为了统一各国质量管理活动，同时持续提高提供产品的组织的质量管理体系，国际标准化组织（ISO）1979 年成立了质量管理和质量保证技术委员会，1986-87 年，

ISO 发布了 ISO9000 系列标准，它包括 6 项标准：ISO8402《质量——术语》标准，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》。目前，已经有 150 多个国家和地区将 ISO9000 标准等同采用为国家标准。

ISO 质量管理和质量保证技术委员会 1990 提出《90 年代国际质量标准的实施策略》(国际通称《2000 年展望》)，第一阶段进行了局部的有限修改，完成 1994 版 ISO9000 族标准，第二阶段在总体结构和技术内容方面进行全新修改，于 2000 年 12 月 15 日正式发布 2000 版 ISO9000 族标准。我国已将此标准等同转化为国家标准 2000 版 GB/T19000 族标准。

(二)2000 版 ISO9000 族标准的基本内容

- ISO9000：《质量管理体系基础和术语》；
- ISO9001：《质量管理体系要求》，用以证明组织有能力提供满足顾客要求和适用法规要求的产品，目的是增进顾客满意；
- ISO9004《质量管理体系业绩改进指南》，考

考虑质量管理体系有效性和效率两方面的指南，目的是促进组织业绩改进和顾客及其他相关方满意；

——ISO19011《质量和(或)环境管理体系审核指南》。

(三) 质量管理原则和质量管理体系基础

1、质量管理原则

在 ISO9000 族标准中，确认八项质量管理原则，最高管理者可运用这些原则，领导组织改进业绩。这八项质量管理原则是：

- (1) 以顾客为关注焦点，
- (2) 领导作用，
- (3) 全员参与，
- (4) 过程方法，
- (5) 管理的系统方法，
- (6) 持续改进，
- (7) 基于事实的决策方法，
- (8) 与供方互利的原则。

这八项质量管理原则形成 ISO9000 族质量管理体系标准的基础。

2、质量管理体系基础

2000 版 ISO9000《质量管理体系基础和术语》第二章阐述了质量管理体系基础。质量管理体系基础有