服务业实施ISO9000族标准指导丛书

金 融 业

推行2000版ISO9001标准实务

杨永华　编著

中国计量出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

图书在版编目（CIP）数据

金融业推行2000版ISO9001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，ISO9001：2000—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ISO9001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 jlfxb@ 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×1168mm 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—4000　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上的占有率和取得领先地位，必须使自己的产品或服务质量达到和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ISO9000族标准。ISO9000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ISO9000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ISO9000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ISO9000族标准目的是使于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ISO9000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ISO9000族标准十多年来，在全球范围内形成了“ISO9000热”，各种媒体在对产品／服务的宣传中不时出现“已通过ISO9000国际质量认证”的字样，推行ISO9000族国际标准的热潮在全球各行各业迅速蔓延。

ISO9000族标准从1994版到2000版经过了6年时间，1994版ISO9000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/TC176）于2000年12月正式颁布了2000版ISO9000族标准。

2000版ISO9000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ISO9000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ISO9000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ISO9000族标准缺乏经验，对于准确地在本企业内实施ISO9001;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ISO9000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ISO9000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ISO9000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ISO9000标准缺乏经验，对于准确地在本企业内推行ISO9000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ISO9000族标准10多年来，在全球范围内形成了“ ISO9000 ”现象，推行ISO9000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ISO9001国际质量认证 ”等的字眼。对我们来说，ISO9000并不陌生，工业制造业和商业、服务业已经纷纷将贯彻ISO9000族标准和取得认证证书作为市场竞争的主要手段。

ISO9001;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，ISO9001;2000更关注质量管理体系的有效性。与ISO9001;2000相比，ISO9004;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ISO9001;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ISO9001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ISO9001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

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　　录

第一章　ISO09000族标准在金融业的应用……（1）

第一节　ISO9000族质量管理体系在金融业的应用导论……（1）

一、ISO9000族标准认证的发展进程……（1）

二、2000版ISO9000族标准简介……（2）

三、2000版ISO9001标准的可删减性……（5）

四、金融业建立ISO9000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ISO9000族标准……（17）

一、金融业实施ISO9000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ISO9001的要点分析……（25）

第二章　金融业推行ISO9000族标准的文件化理解……（39）

第一节　ISO9001:2000标准的理解重点……（39）

一、ISO9001:2000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ISO9001标准的理解要点　……（48）

第二节　ISO9000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ISO9000质量标准的基本要求……（82）

第三章　金融业实施ISO9000族标准实用手册……（92）

第一节　ISO900Q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、ISO9001:2000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

ISO9000族标准在金融业的应用

第一节　ISO9000族质量管理体系在金融业的应用导论

一、ISO9000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BC5750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ISO9000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ISO9000热和以ISO9000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ISO9000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ISO9000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ISO9000:2000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——ISO9000:2000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ISO9001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。

ISO9000族标准从1994版到2000版经过了6年时间，1994版ISO9000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ISO9000族标准。

1．2000版ISO9000族标准的4个核心标准

2000版ISO9000族标准有4个核心标准，包括：

ISO9000:2000质量管理体系——基础和术语

ISO9001:2000质量管理体系——要求

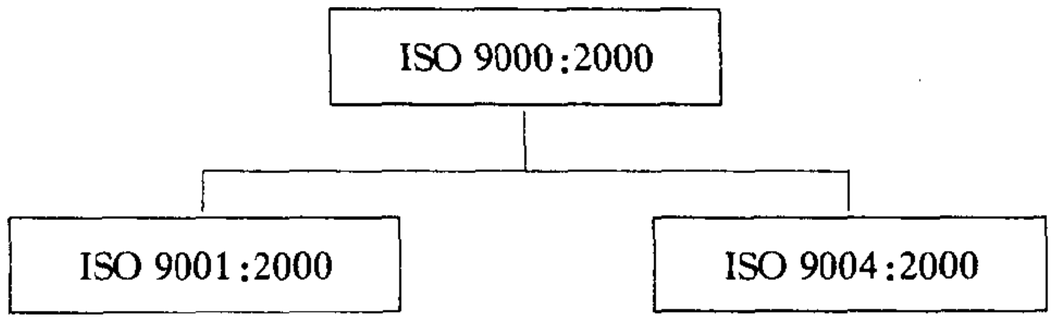
ISO9004:2000质量管理体系——业绩改进指南

ISO19011:2001质量和（或）环境管理体系审核指南

2000版ISO9000族文件结构

核心标准	其他标准	技术报告
ISO 9000 ISO 9001 ISO 9004 ISO 19011	ISO 10012	ISO 10006：1997——质量管理　质量计划指南 ISO 10007：1995——质量管理　项目管理质量指南 ISO 10013：1995——质量手册编制指南 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ISO9000:2000合并了原ISO8402:1994和ISO9001:1994两项标准；ISO9001:2000合并了原ISO9001:1994,ISO9002:1994,ISO9003:1994三项标准；ISO9004:2000合并了ISO9004:1994及其他分标准。ISO9000:2000,ISO9001:2000,ISO9004:2000三项标准关系构成如下：



IS019011:2001标准合并了1994版三个相关标准，即:IS010011-1,IS010011-2,IS010011-3等3个标准和1996版IS014010,IS014011,IS014012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

IS09000:1994版的其他标准分成3种情况，如下表所示。

IS09000:1994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IS09000-2,IS09004-2,IS09004-3,IS09004-4,IS010005；

2）转为其他文件：如IS09000-3,IS09000-4；

3）以技术报告发布：如IS010001,IS010007,IS010013,IS010014,IS010015,IS010017。

3．2000版IS09000族标准的主要思想

2000版IS09000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IS09000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ISO9001作为要求标准和ISO9004作为指南标准的协调一致性，有利于企业的持续改进。

●与ISO14000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ISO9001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ISO9001和2000版GB/T24001-1996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/TC176和ISO/TC207两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ISO9000:2000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）ISO9001和ISO14001两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。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

（3）ISO/TC176/SC3和ISO/TC176/SC2联合制定了ISO19011标准。该标准的发布，将取代ISO10011-1,ISO10011-2,ISO10011-3及ISO14010,ISO14011,ISO14012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ISO9001标准的可删减性

1．ISO9001:2000标准的条款删减的原则

2000版ISO9001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ISO9001:2000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ISO9001:2000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ISO9001与ISO9002/3标准的重要区别之一，就是前者包括“设计控制”要素，而后两者不包括这个要素。

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ISO9001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ISO9000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ISO9000标准的特点及意义

2000版ISO9000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ISO9000族标准中。

1994版ISO9000族标准颁布以后，ISO9000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/TC176根据对标准使用者的结果分析，确定了2000版ISO9000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ISO14000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，ISO9001和ISO9004两个标准作为协调统一的标准来使用。

根据这一变化原则，对ISO9000族标准作了大量精简，但ISO9000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ISO9000族标准的主要特点介绍如下。

●在把ISO9001作为质量管理基础的应用中，1994版ISO9000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ISO9001标准适用于各种类型产品的控制。

●2000版ISO9000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/TC176将扩大与相关技术委员会的合作，以扩大ISO9000族标准的使用性，确保标准的完整性：ISO/T°C176与国际汽车行业合作，制定了汽车行业的国际标准ISO/TS16949《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ISO9001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同为一个过程。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ISO9000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ISO9000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ISO9000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ISO9000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象，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《融金服务现代化法案》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ISO9000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。

——任何银行都是提供满足顾客要求和期望的金融服务（存取款、信、中间服务、国际结算等）的企业，为了使顾客满意，创造竞争的优势，所以还应了解顾客未来的需求，争取超越顾客的期望。

●中国金融业建立质量管理体系可以按国际质量标准进行操作，在管理上和服务上与国际接轨，冲破非关税壁垒。

——作为以经营货币为主的金融企业，管理手段的科学是决定其生存的关键，而ISO质量体系标准则对组织的管理层、操作层都有严格的要求，它不仅可以明确行为者的职责，提高工作效率，还可以有效地纠正和预防各种不合格操作，这对规范员工的业务操作起到事半功倍的作用。

——ISO9000标准是一个融管理承诺、以顾客为关注焦点、质量方针、质量目标、持续改进等多项质量管理要素于一体的综合系统，要求各级银行的管理者必须身体力行，主动参与质量管理，适时监督质量体系的正常运行，重视对组织过程的监视和测量这对强化企业经营管理，杜绝员工的违规操作行为会起到有力的监督和控制作用。

●可以规范操作流程，加强业务监管，有效控制经营风险。

——现代商业银行正在向经营自由化、业务多元化、机构国际化、存贷证券化的方向发展，银行的业务经营除传统的存、贷、汇外，还涉及到证券投资、外汇经营、黄金买卖、信托、租赁、保险、房地产、信息咨询、电子计算机服务等，随着业务品种的创新、市场范围的扩大的竞争日益加剧，商业银行的经营风险日益加大，保障金融安全成为各国商业银行管理的核心内容。

——各国政府和国内银行监管组织不断地推出银行监管办法或银行业务操作规程，如《巴塞尔协议》、《国际货币基金协定》、《世界银行贷款和国际开发协会信贷提款指南》、《国际信用证统一惯例》等，以此来规范各国银行业务的风险管理。

第二节　银行业服务过程的质量管理

一、银行业的经营特点及质量特性

1．银行业的经营特点

由于银行业的存在，实现了经济各部门资金余缺的合理调剂和融通，保证了社会再生产的顺利进行。任何一种金融业务，如果竞争的一方不能及时为客户提供所需服务，其竞争者便会乘虚而入。因此，在这种竞争激烈的大环境下，银行业的业务经营具有以下几个方面的特点：

●经营的盈利性

——银行作为经营资金商品的金融机构，要想方设法进行金融创新，不但要取得利润而且还要取得超过社会平均利润的超额利润。

——银行通过负债业务，组织疏导货币运行，把分布于社会各个领域的闲散资金集中起来；再通过资产业务，将这些货币资金投入到生产流通领域中去；并在资产负债业务基础上，进一步开拓结算、信托、承兑、代理等中间业务，从中取得利润。

●经营的风险性

——银行的经营风险来源于其所依赖的宏观、微观经营环境，但风险是否产生，是否有可能会变成现实均不是依人的主观意志为转移的；银行的经营环境涉及面广，如政治和法律环境、社会文化环境以及经济技术环境等，这些环境都是在不断变化的，外部环境的变化增加了银行的经营风险。

——银行的经营风险既可能给其带来损失，也可能给其带来收益。风险与利润共增共减是一条经济规律，不存在风险的条件下是没有利润可以获得的，银行为了实现其既定的利润目标，根据各投资行业的风险程度，合理配置资金；要在风险发生前，对银行的经营风险进行定性分析或定量分析是相当困难的。

——银行为取得较高的经营利润，就要进行金融创新，就必须耗费大量的人、财、物，进行市场调查、开发、营销工作，其中存在较大的风险。

——银行管理者能否正确而有效地进行决策，很大程度上取决于对银行未来经营环境的认识能力和判别能力，即对信息的掌握程度。但是客观上银行进行经营决策的信息都存在着不同程度的不确定性。

●经营的负债性

——银行是一个信用中介机构，它作为货币资本借者与贷者的中介，将社会上闲置的货币资本以银行信用的形式集中起来，再贷给客户。负债性经营是银行最基本的经营特点，是由银行的特殊性质决定的。

——银行通过这种职能实现了资金的盈余与短缺之间的融通，把从再生产过程中暂时游离出来的闲置资本转化成执行职能的资本，使社会生产规模在资本总量不变的条件下得到扩大。

——银行以很小的资本可以支撑起庞大资产的安全流动，它靠的就是负债，它主要是用客户的资金来放款投资，以实现其利润的最大化。

2．银行业的质量特性

从银行本身的特点以及其服务范畴来看，其产品具有以下特性：

●功能性

银行业具体通过以货币为媒体的信用工具，向其顾客提供银行信用服务，包括存款、货款、结算、理财等业务功能，为顾客实现经济、方便的理财渠道。

●安全性

安全性是指银行在向顾客提供服务过程中，保证顾客人身不受伤害、财物不受损坏的能力水平。

●时效性

银行业的产品表现为一种信用契约，契约是时效的，时效已过，契约关系不复存在。时效性是评判银行服务能否及时、准时、省时地满足服务需求的能力要求。

●舒适性

舒适性和服务不同等级相关，但大体上包括服务设施是否适用、方便和服务，服务环境是否清洁、美观和有序等；任何等级的服务在舒适性上都应有规范要求。

●无形性

顾客与银行打交道，所获得的是一种信用承诺，特别是在电子货币日益发展的今天，银行产

需要全本请访问 www.ertongbook.com