

ISO9001 :2000 质量管理体系认证简介

李爱英

(山东省进出口商品检验公司烟台分公司,山东烟台 264000)

【摘要】简述了 ISO9000 族的发展、认证过程、八项质量管理原则及其推行的作用。

【关键词】ISO9000 族;质量管理体系;认证;管理原则

1 ISO9000 族的发展

“ISO9000”不是指一个标准,而是一族标准的统称。根据 1994 版的定义:“‘ISO9000 族’是由 ISO/TC176 制定的所有国际标准。”TC176 即 ISO 中第 176 个技术委员会,它成立于 1980 年,全称是“品质保证技术委员会”,1987 年又更名为“品质管理和品质保证技术委员会”。TC176 专门负责制定品质管理和品质保证技术的标准。

ISO9000 族经过了如下发展:第一版(即 1987 版)的 ISO9000 族标准只有 6 个,当时称为“ISO9000 系列标准”。从 1990 年开始,TC176 又陆续发布了一些质量管理和质量保证标准,且于 1994 年对上述 ISO9000 系列标准进行了第一次修订,至此,ISO9000 族标准共有 16 个。1994 年之后,ISO9000 族标准的队伍不断扩大,至 2000 年改版之前,共有如下 22 个标准和 2 个技术报告(TR),通常称为 ISO9000 族第二版标准。2000 年对 ISO9000 族标准进行修订,发布了以下四个核心标准:(1) ISO9000《质量管理体系 基础和术语》;(2) ISO9001《质量管理体系 要求》;(3) ISO9004《质量管理体系 业绩改进指南》;(4) ISO9011《质量和环境管理体系审核指南》。

2 认证简介

“认证”一词的英文原意是一种出具证明文件的行动。ISO/IEC 指南 2:1986 中对“认证”的定义是:“由可以充分信任的第三方证实某一经鉴定的产品或服务符合特定标准或规范性文件的活动。”举例来说,对第一方(供方或卖方)生产的产品,第二方(需方或买方)无法判定其品质是否合格,而由第三方来判定。第三方既要对第一方负责,又要对第二方负责,不偏不倚,出

具的证明要能获得双方的信任,这样的活动就叫做“认证”。由国家认可的组织去担任这样的第三方,这样的机关或组织就叫做“认证机构”。

3 八项质量管理原则

为了更有效地帮助组织建立质量管理体系,实现预期的质量方针和质量目标,必须有一套完善的、行之有效的、普遍适用的并且能在全世界范围被接受的质量管理理论。为了建立这套理论,ISO/TC176 于 1995 年成立了一个工作组,用了大约两年的时间,吸纳了国际上最权威的一批质量管理专家的意见,整理编撰了八项质量管理原则,并在国际上广泛征求意见,得到了众多国家的一致赞同。八项质量管理原则旨在帮助组织建立持续改进业绩的框架,提高组织质量管理的水平,使组织达到持续的成功。在 2000 版的 ISO9000 族标准中,ISO9001:2000《质量管理体系 - 要求》标准以八项质量管理原则为基础。

3.1 原则 1:以顾客为关注焦点

顾客是企业生存的基础,在市场竞争的环境中必须使企业的产品(包括服务)让顾客满意,使产品畅销,才能使企业获得利润。因此,企业的各项工作均应紧紧围绕着“使顾客满意”来展开,它是判断工作好坏的准则。必须注意,满足顾客要求只是一种基本要求,只有达到超越顾客的期望,给顾客一种意外的惊喜,才能使顾客满意。

3.2 原则 2:领导作用

领导者确立本组织统一的宗旨和方向;并营造和保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

领导指的是组织的最高管理层,领导在企业的质量管理中起着决定性的作用,实践证明只有领导重视,

各项质量活动才能有效开展。

领导要想指挥好和控制好一个组织,必须做好确定方向、提供资源、策划未来、激励员工、协调活动和营造一个良好的内部环境等工作。此外,在领导方式上,最高管理者还要做到透明、务实和以身作则。

3.3 原则 3:全员参与

各级人员都是组织之本。只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。

全体员工是组织的基础,组织的质量管理不仅需要最高管理者的正确领导,还有赖于全员参与。

3.4 原则 4:过程方法

将相关的资源和活动作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。

任何利用资源并通过管理,将输入转化为输出的活动,均可视为过程。系统地识别和管理组织所应用的过程,特别是这些过程之间的相互作用,就是“过程方法”。

过程方法的目的是获得持续改进的动态循环,并使组织的总体业绩得到显著的提高。

过程方法鼓励组织要对其所有的过程有一个清晰的理解。过程包含一个或多个将输入转化为输出的活动,通常一个过程的输出直接成为下一个过程的输入。

“PDCA”的方法可适用于所有过程。

P - 策划,根据顾客的要求和组织的方针,建立提供结果所必要的目标和过程;

D - 做,实施过程;

C - 检查,根据方针、目标和产品要求,对过程和产品进行监视和测量,并报告结果;

A - 行动,采取措施,以持续改进过程的业绩。

3.5 原则 5:管理的系统方法

将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现其目标的有效性和效率。

所谓系统,就是“相互关联或相互作用的一组要素”。系统的特点之一就是通过各分系统协同作用,互相促进,使总体的作用往往大于各分系统作用之和。

所谓系统方法,实际上可包括系统分析、系统工程和系统管理三大环节。在质量管理中采用系统方法,就是要把质量管理体系作为一个大系统,对组成质量管理体系的各个过程加以识别、理解和管理,以达到实现质量方针和质量目标。

3.6 原则 6:持续改进

持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒的目标。

持续改进是“增强满足要求的能力的循环活动”。为了改进组织的整体业绩,组织应不断改进其产品质量,提高质量管理体系及过程的有效性和效率,以满足顾客和其他相关方日益增长和不断变化的需求与期望。只有坚持持续改进,组织才能不断进步。

3.7 原则 7:基本事实的决策方法

有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

决策是组织中各级领导的职责之一。所谓决策就是针对预定目标,在一定约束条件下,从诸方案中选出最佳的一个付诸实施。达不到目标的决策就是失策。正确的决策需要领导者用科学的态度,以事实或正确的信息为基础,通过合乎逻辑的分析,作出正确的判断。

3.8 原则 8:与供方互利的关系

组织与供方的相互依存的,互利的关系可增强双方创造价值的能力。随着生产社会化的不断发展,组织的生产活动分工越来越细,专业化程度越来越强,通常,某一个产品不可能由一个组织从最初的原材料开始加工直至形成最终顾客使用的产品,而往往是通过多个组织分工协作来完成的。因此,绝大多数组织都有其供方。供方所提供的高质量产品是组织为顾客提供高质量产品的保证之一。组织市场的扩大,则为供方增加了更多的合作机会。所以,组织与供方的合作与交流是非常重要的。

4 推行 ISO9000 的作用

(1) 强化品质管理,提高企业效益;增强客户信心,扩大市场份额。

(2) 获得了国际贸易“通行证”,消除了国际贸易壁垒。

(3) 节省了第二方审核的精力和费用。

(4) 在产品品质竞争中永远立于不败之地。

(5) 提高整体质量意识。

(6) 避免重复抽检和检验。

(7) 四个凡事:凡事有人负责,凡事有章可循,凡事有据可查,凡事有人监督。

推行 ISO9000 有如下五个必不可少的过程:知识准备和组织原有管理平台整合 - 立法 - 宣贯 - 执行 - 监督、改进。



论文写作，论文降重，
论文格式排版，论文发表，
专业硕博团队，十年论文服务经验



SCI期刊发表，论文润色，
英文翻译，提供全流程发表支持
全程美籍资深编辑顾问贴心服务

免费论文查重：<http://free.paperyy.com>

3亿免费文献下载：<http://www.ixueshu.com>

超值论文自动降重：http://www.paperyy.com/reduce_repetition

PPT免费模版下载：<http://ppt.ixueshu.com>

阅读此文的还阅读了：

- [1. ISO9001-2000 质量认证中印刷特殊过程](#)
- [2. 深圳市勘察测绘院顺利通过ISO9001：2000质量管理体系认证](#)
- [3. 中专学校图书馆应引入ISO9001:2000质量认证管理体系](#)
- [4. 中燕通过ISO 9001:2000质量管理体系认证](#)
- [5. 提高ISO9001：2000质量管理体系运行有效性的方法](#)
- [6. 山西龙门铝业有限公司通过ISO9001:2000质量管理体系认证](#)
- [7. 建立ISO9001：2000标准质量管理体系的思考](#)
- [8. 长沙市勘测设计研究院顺利通过ISO9001：2000质量管理体系认证](#)
- [9. 中国铸造协会通过ISO9001:2000质量管理体系认证审核](#)
- [10. 开展ISO9001-2000质量管理体系咨询、认证宣传资料二](#)
- [11. ISO9001:2000版质量管理体系标准](#)
- [12. 华一公司顺利通过2000版ISO9001质量管理体系认证](#)
- [13. ISO 9000族标准简介\(四\)ISO9001:2000《质量管理体系 要求》与认证介绍](#)
- [14. ISO9001:2000质量管理体系认证工作体会](#)
- [15. 山东省城乡建设勘察院通过ISO9001：2000质量体系认证](#)
- [16. 顺应时势出硕果——用大福通过ISO9001—2000版国际质量管理体系认证](#)

[17. 上海晶杨商贸有限公司通过英国摩迪ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[18. 我校中地公司顺利通过ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[19. 江苏地调院通过中国地质调查局ISO9001:2000质量管理体系认证审核](#)

[20. 论冶金企业ISO9001：2000质量管理体系运行有效性的方法](#)

[21. 太原生产力促进中心通过ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[22. ISO9001:2008 质量管理体系认证](#)

[23. 马鞍山市生产力促进中心通过ISO9001：2000质量管理体系认证的几点体会](#)

[24. 华泰通过ISO9001：2000质量管理体系认证监督性审核](#)

[25. 北大先行科技产业有限公司通过ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[26. 测绘单位ISO9001：2000质量管理体系文件的编写](#)

[27. “饲料级低聚木糖的生产” 通过ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[28. 太原生产力促进中心通过ISO 9001:2000质量管理体系认证](#)

[29. ISO9001：2000质量管理体系在护理管理中的应用](#)

[30. 贵州省化工研究院取得ISO9001:2000质量管理体系认证证书](#)

[31. Xaar通过了ISO9001:2000国际质量管理体系认证](#)

[32. “饲料级低聚木糖的生产” 通过ISO9001：2000质量管理体系认证](#)

[33. ISO9001：2000质量管理体系标准中关于删减适用性的探讨](#)

[34. 安徽光明物业管理有限责任公司获ISO9001：2000国际质量管理体系认证](#)

[35. 常州华珠颜料有限公司通过ISO9001：2000质量管理体系认证](#)

[36. 2000版\(ISO9001/2000\)质量管理体系认证开始实施](#)

[37. 福建省地质测绘院建立ISO9001：2000质量管理体系介绍](#)

[38. ISO9001：2000质量管理体系在煤田地质勘探中的运作](#)

[39. 珠海镇东有限公司通过ISO9001:2000质量管理体系的认证](#)

[40. 德诚公司通过ISO9001:2000版质量管理体系认证](#)

[41. 珠海市产权交易中心ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[42. ISO 9001-2000质量认证中印刷特殊过程](#)

[43. 珠海市产权交易中心ISO9001:2000质量管理体系认证](#)

[44. QHSE管理体系认证的建议和思考](#)

[45. ISO9001：2000质量管理体系认证简介](#)

[46. 新界泵业顺利通过ISO9001:2000版质量管理体系认证](#)

[47. ISO9001:2000版质量管理体系标准](#)

[48. 东远物流成功取得ISO9001：2000质量管理体系认证证书](#)

[49. 纺织企业建立和实施ISO9001：2000标准质量管理体系的步骤和要求](#)

[50. 硅苑科技公司获得ISO9001:2000质量管理体系认证证书](#)