

2

质量管理教程

质量管理体系

CHAPTER OUTLINE

- 2-1 ISO9000简介
- 2-2 ISO9000质量管理体系的建立
- 2-3 质量体系的认证
- 2-4 Malcolm Baldrige Award
- 2-5 卓越绩效评价准则



QUALITY MANAGEMENT

2-1 ISO9000简介

- 背景
- ISO9000的内容
- ISO9000质量体系认证
- ISO9000的作用与不足
- ISO9000 2000年版本的主要内容
- ISO9000 2008年版新特点



2

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com（入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可）
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【报名地址】 哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业)

收费标准：全部学费 1280 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620

报名邮箱：xchy007@163.com

学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

背景知识-ISO

- 国际标准化组织（International Organization for Standardization）简称ISO，是一个全球性的非政府组织，是国际标准化领域中一个十分重要的组织。



注意：ISO不是国际标准化组织的缩写，而是从希腊词“isos”派生的，意思是“平等”。



天津大学

3

背景知识-ISO9000

- 1987年ISO发布了ISO9000质量管理体系和质量保证系列标准
- 我国1988年12月宣布**等效**采用ISO9000，定为GB/T10300系列
- 1992年10月我国宣布**等同**采用，定为GB/T19000
- 1994年ISO修订ISO9000
- 目前已有140多个国家和地区采用
- 2000年再次修订
- 2009年推出2008版
- ISO质量管理体系和技术委员会（ISO/TC176）专门负责质量管理体系的国际标准。下设三个分委会：SC1负责质量名词术语；SC2负责质量管理体系标准制订；SC3负责审核和支持性技术文件的制订



天津大学

4

ISO9000（2000）族的核心标准

- **ISO9000** 质量管理体系-基本原理和术语
- **ISO9001** 质量管理体系-要求
- **ISO9004** 质量管理体系-业绩改进指南
- **ISO19011** 质量和/或环境管理体系审核指南



5

2000年版ISO9000的特点

- 面向所有组织，通用性强。
- 文字通俗易懂，结构简化
- 确立了八项原则，统一理念
- 鼓励过程方法，操作性强
- 强化领导的关键作用
- 自我评价测量，突出改进
- 关心相关各方，利益共享
- 质量管理体系和环境管理体系相互兼容



6

2008年版的特点

- 对ISO9000: 2005在2000年版基础上增加“能力”、“合同”、“审核计划”、“审核范围”四条术语
- 对ISO9001作小幅修订，ISO9001修订约40余处，和2000年修订的版本没有本质上的差别
- 对ISO9004基本上是完全重新编写，和2000年版没有什么关联，采纳了目前各国卓越绩效模式的思路和内容，新标准关注的焦点是以一个组织所有者的角度来看如何保持组织业务的可持续性。

■ ISO9000族标准的换版工作一般要经过五个程序，即工作组草案阶段（WD）、委员会草案阶段（CD）、国际标准草案阶段（DIS）、最终国际标准草案稿阶段（FDIS）、国际标准阶段（IS）。



7

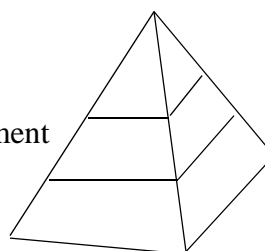
2-2 质量管理体系的建立

- 对质量体系的要求：
 - 1、客户驱动
 - 2、连续改进
 - 3、文件与结果并重
 - 4、管理层定期评审

Method

Deployment

Result

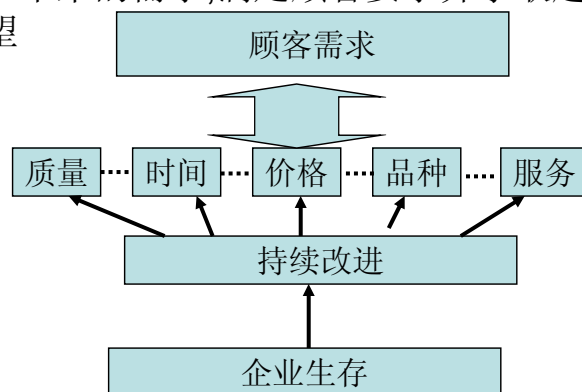


8

一、质量管理的八项原则

■ 1、以顾客为中心（CUSTOMER FOCUS）

- 组织依赖于顾客，因此，组织应理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望



9

2、领导作用 (LEADERSHIP)

- 管理者将本组织的宗旨、方向和内部环境统一起来，并创造使员工能够充分参与实现组织目标的环境



10

3、全员参与 (INVOLVEMENT OF PEOPLE)

- 各级人员是组织之本，只有他们充分参与才能使他们的才干为组织带来最大的收益



11

4、过程方法 (PROCESS APPROACH)

- 将相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地达到预期的结果



Every one is customer,
Everything is process



12

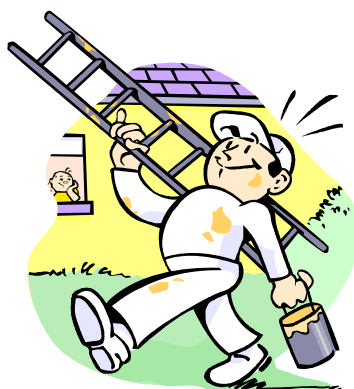
5、管理的系统方法 (SYSTEM APPROACH TO MANAGEMENT)

针对设定的目标，识别、理解并管理一个由相互关联的过程所组成的体系，有助于提高组织的有效性和效率



6、持续改进 (CONTINUOUS IMPROVEMENT)

持续改进是组织的一个永恒的目标。



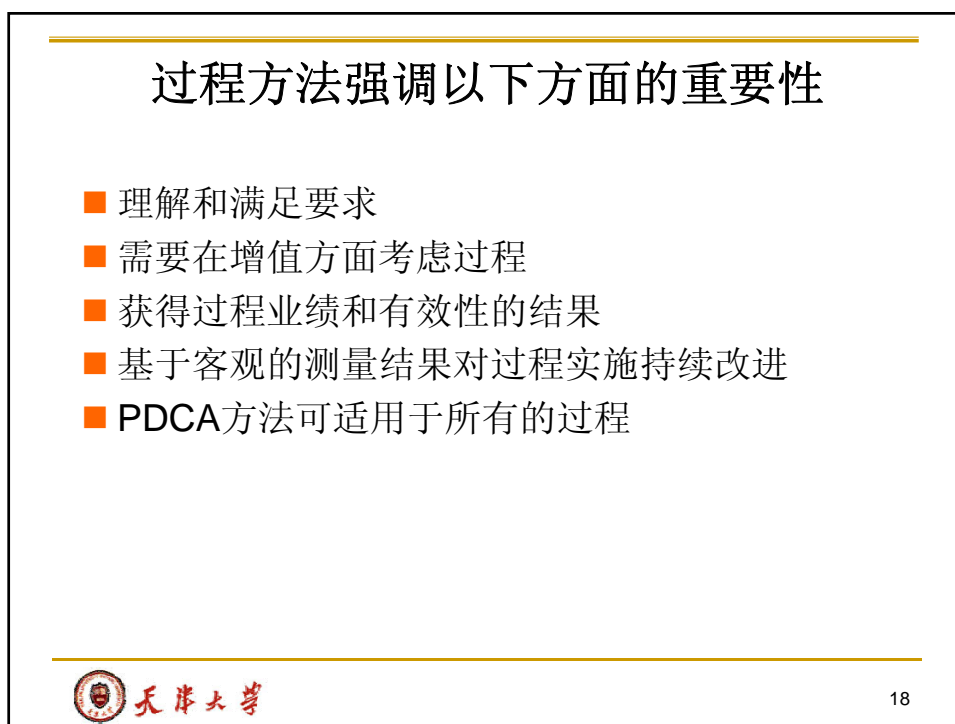
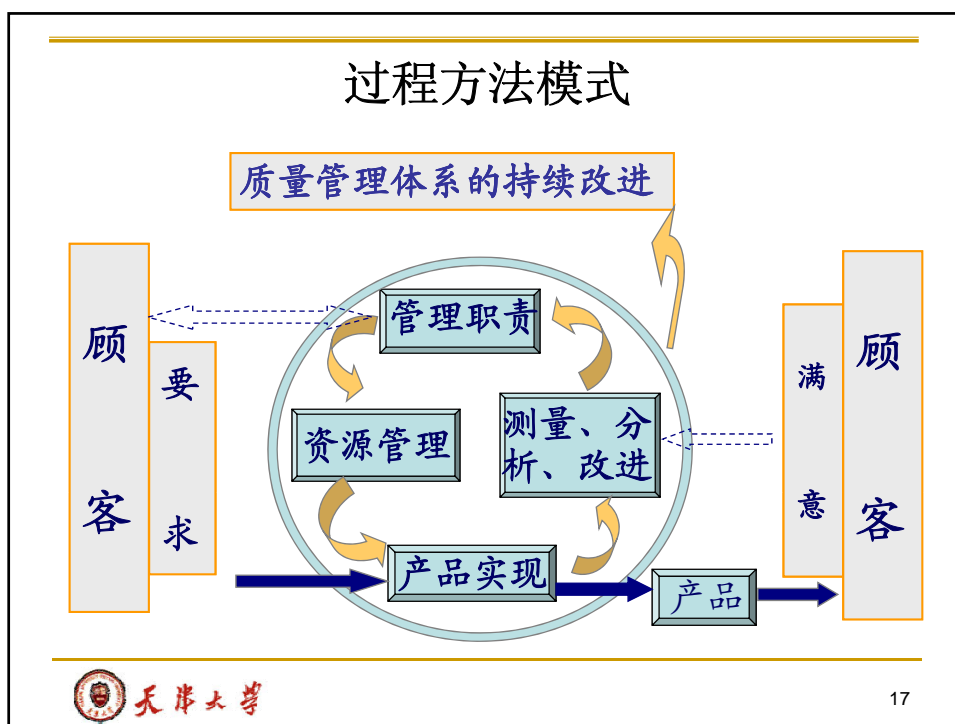
7、基于事实的决策方法 (FACTURAL APPROACH TO DECISION MAKING)



对数据和信息进行逻辑分析或直觉判断是有效的决策基础。

8、互利的供方关系 (MUTUALLY BENEFICIAL SUPPLIER RELATIONS)

通过互利的关系，增强组织及其供方创造价值的能力。



PLAN:

- 1、选择需改进的问题或过程，确定改进机会
- 2、针对改进机会，对过程进行描述
- 3、找出所有影响因素，并确定关键因素
- 4、制订行动方案和预期目标

DO:

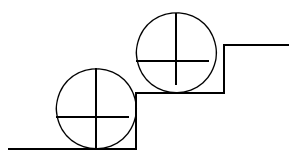
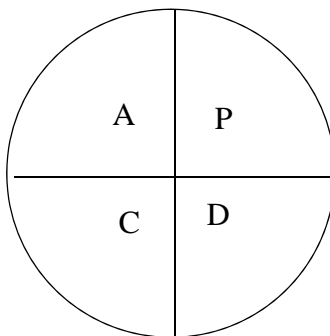
- 5、执行方案

CHECK (or STUDY):

- 6、检查执行结果和目标的差异

ACTION:

- 7、总结经验和教训
- 8、将经验制度化；将失败的教训或执行结果与目标的差异作为新的问题，转入下一个循环



天津大学

19

二、质量管理体系的要求

■ ISO9001:2000由5项条款构成：

- 条款4：质量管理体系
- 条款5：管理系统
- 条款6：资源管理
- 条款7：产品实现
- 条款8：测量、分析与改进



天津大学

20

4.0 质量管理体系

4.1 总要求

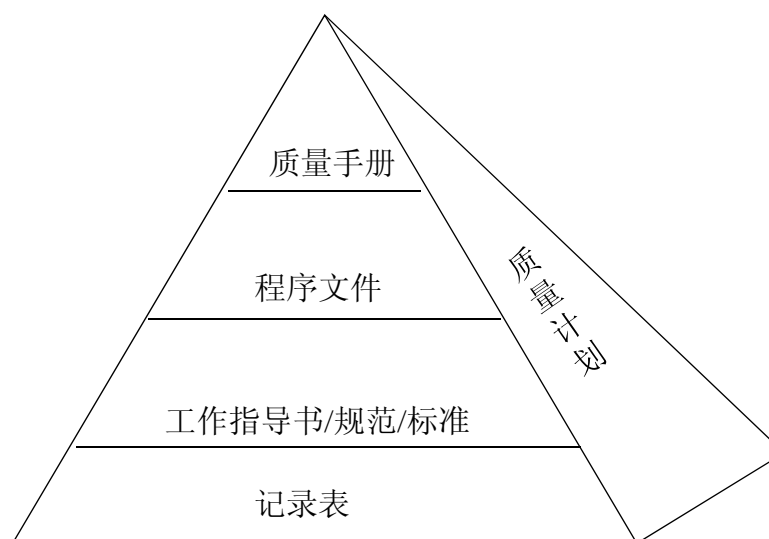
组织应按本标准的要求建立质量管理体系，形成文件，加以实施和保持，并持续改进其有效性。

4.2 文件要求

质量管理体系文件应包括质量方针和质量目标，质量手册，文件程序，为确保其过程有效策划、运行和控制所需的文件，以及本标准所要求的记录。



21



质量管理体系文件的结构



22

5.0 管理系统

5.1 管理承诺
a. 向组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性;
b. 制定质量方针;
c. 建立质量目标;
d. 进行管理评审;
e. 确保资源的获得。
5.2 高层管理者应以增强顾客满意为目的，确保顾客的要求得到确定并予以满足。
5.3 管理者应制定质量方针。
5.4 管理者应确保质量目标的建立和质量管理体系规划的制定。
5.5 管理者应确保组织内的职责、权限得到规定和沟通。
5.6 管理者应定期评审质量管理体系。



6.0 资源管理

6.1 组织应确定并提供所需的资源。
6.2 组织应提供员工所需的教育、培训、技能和经验。
6.3 组织应确定、提供并维护为达到产品符合要求所必需的基础措施。
6.4 组织应确定并管理为达到产品符合要求所必需的工作环境。



7.0 产品实现

7.1 组织应策划并开发产品实现所需的过程。
7.2 组织应确定顾客所规定的要求。
7.3 组织应对产品设计和开发进行策划和控制。
7.4 组织应确保采购的产品符合规定的采购要求。
7.5 组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。
7.6 组织应确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量装置，为产品符合确定的要求提供证据。



8.0 测量、分析和改进

8.1 组织应策划并实施持续改进和产品符合性所需的监视、测量、分析和改进过程。
8.2 组织应监视与顾客感知有关的信息。
8.3 组织应确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止非预期产品的使用或交付。
8.4 组织应确定、收集和分析适当的数据，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，包括： a. 顾客满意度； b. 符合性数据； c. 趋势数据； d. 供应商数据。
8.5 组织应持续改进质量管理体系的有效性。



案例

质量方针和质量目标

版本	1
页次	1/1

1 为确定组织在质量方面追求的宗旨和方向，特确定本培训机构的质量方针为，

“实事求是，卓越服务，学员满意，建设一流设备监理培训机构。”

本中心将以认真负责的态度，高水平培训师资队伍的支持，不断提高培训质量和服务水平，以最好的质量、最高的效率和最优的服务为学员提供帮助。

本方针与学院总体发展方针相适应、协调，使学院发展方针的重要组成部分，体现了满足要求和持续改进的承诺。

2 为实现组织的质量方针，确定组织总的质量目标为：

(1) 客户 100%满意；

(2) 确保提高学员能力与水平，更好地从事设备监理工作；

(3) 全面提升服务与教学水平，形成设备监理领域知名品牌。

与质量相关的各部应根据中心总目标进行分解，转化为本部门每年的工作，为保证目标的实现，需进行相应的质量策划，执行《质量管理体系策划》。

质量目标传达到管理、执行、验证和...

27

2-3 质量体系的认证

- 1、自我认证
- 2、第三方认证
- 3、第三方认证

2-4 马可姆·波里奇奖美国国家质量奖

1987年8月20日，里根总统在公共法案100-107（马可姆·波里奇奖国家质量改进法案）上签字，代表了美国政府对质量是保证经营战略成功的一个必要部分的认可

目的：

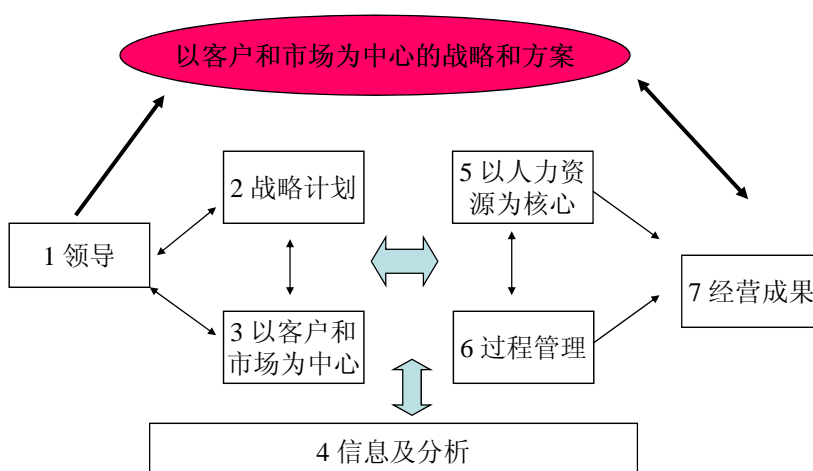
- 激励美国公司通过提高质量来提高竞争力
- 建立指南和准则
- 通过对提高了产品或服务的企业成就的认可，为其他企业提供榜样
- 互相学习

政府不予资金资助，评审费由申请费支付

波里奇奖由美国商务部管理，NIST/ASQ负责日常管理



29



30

1999年评奖标准

- 1、领导（125）
 - 1-1组织领导(85)
 - 1-2公共责任与企业公民(40)
- 2、战略计划（85）
 - 2-1战略制定(40)
 - 2-2战略部署(45)
- 3、对客户和市场的关注（85）
 - 3-1客户和市场知识(40)
 - 3-2客户满意及关系(45)
- 4、信息及信息分析（85）
 - 4-1组织业绩的测量(40)
 - 4-2组织业绩的分析(45)
- 5、对人力资源的关注（85）
 - 5-1工作体系(35)
 - 5-2员工教育、培训及个人发展(25)
 - 5-2员工满意(25)



- 6、过程管理（85）
 - 6-1产品和服务过程(55)
 - 6-2辅助过程(15)
 - 6-3供应商和合作伙伴的过程(15)
- 7、公司成果（450）
 - 7-1客户满意成果(115)
 - 7-2财务和市场成果(115)
 - 7-3人力资源成果(80)
 - 7-4供应商和合作伙伴的成果(25)
 - 7-5组织有效性成果(115)



2-5 卓越绩效评价准则

- 中华人民共和国国家标准GB/T19580-2004
- 2004-08-30发布
- 2005-0101实施

- 源于美国波多里奇国家质量奖评选标准
- 该评价准则将成为企业申请全国质量管理奖的标准，同时也是中国企业进行自我评价、提升管理水平



卓越绩效评价准则与美国国家质量奖结构和分值的对比

卓越绩效评价准则	美国波多里奇国家质量奖(2005)
4.1 领导 100分	1. 领导 120分
4.2 战略 80分	2. 战略 85分
4.3 顾客与市场 90分	3. 以顾客和市场为中心 85分
4.4 资源 120分	4. 测量、分析与知识管理 90分
4.5 过程管理 110分	5. 以人为本 85分
4.6 测量、分析与改进 100分	6. 过程管理 85分
4.7 经营结果 400分	7. 经营结果 450分
总分：1000分	总分：1000分



卓越绩效评价准则与美国国家质量奖的对比

- （1）结合我国的具体情况，卓越绩效评价准则有许多方面描述了我国特有的内容。
 - 如诚信准则、环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全等社会影响、可持续发展等重要方面。
- （2）我国全国质量奖的标准的结构虽然也是七个部分，与美国波多里奇国家质量奖准则外表似乎没多大区别，但是实质上在结构和内容上都有了很大不同。
 - 如资源、社会责任、过程改进、测量、分析和改进等方面我们包括的内容，波多里奇奖就没涉及。
- （3）卓越绩效是过程和活动的结果，是过程创造出来的，波多里奇奖准则对过程重视的力度不够。我国、日本和欧洲质量奖标准都适当加大了重视力度。



35

本章完，谢谢各位！

地 址：天津大学管理学院
邮 编：300072
Email: shi@tju.edu.cn

天津大学质量管理课程组

36