

# 第三章

## 质量管理体系及评价

苏秦主编, 现代质量管理学, 清华大学出版社

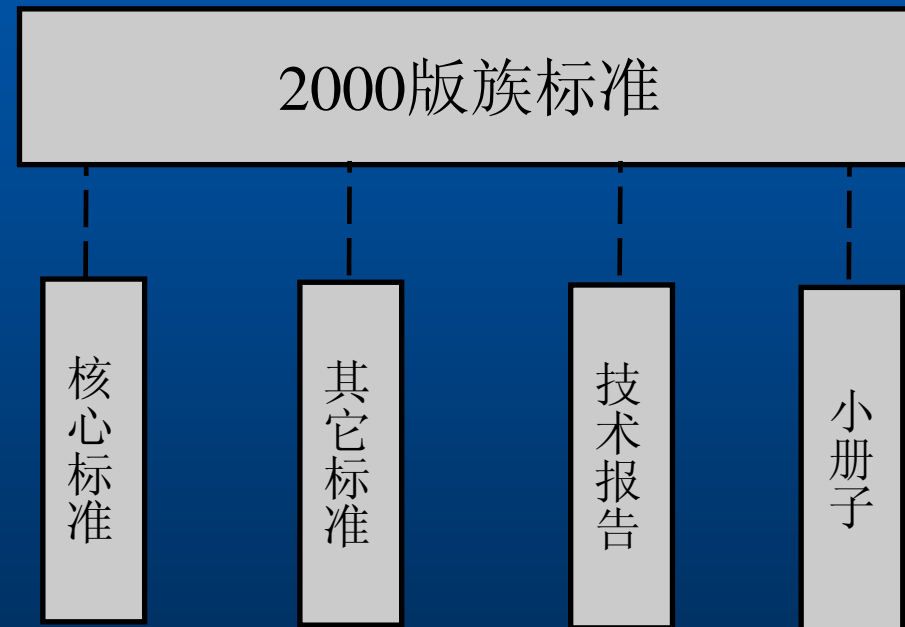
# 第一节

## ISO9000质量管理标准简介

# 一、ISO9000标准简史

1987——>1994——>2000

## 二、2000版族标准的构成



# 核心标准

- 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 《质量和环境管理体系审核指南》

# 三、2000版族标准的主要理念

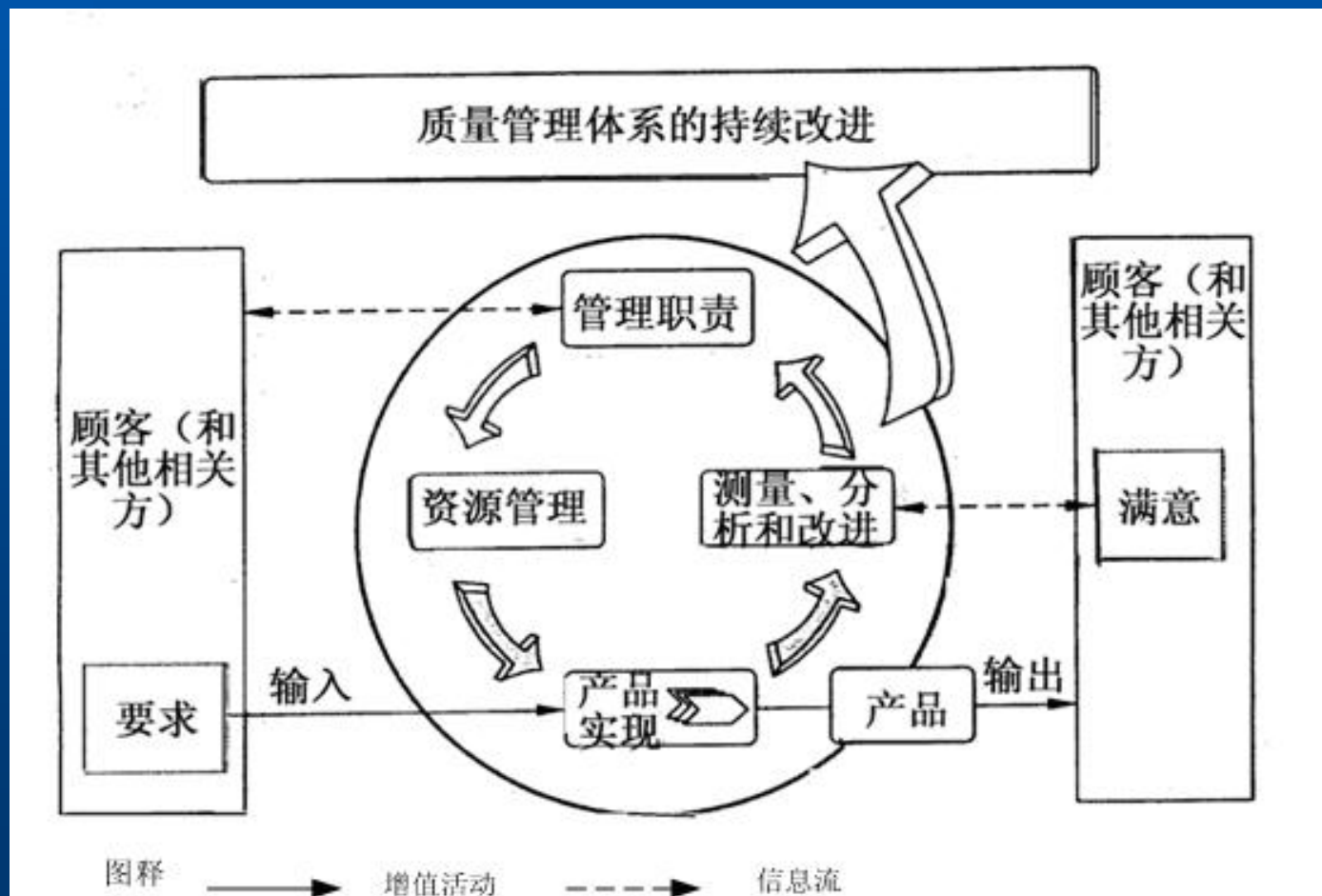
## 八项质量管理原则

- 以顾客为关注焦点
- 领导作用
- 全员参与
- 过程方法
- 管理的系统方法
- 持续改进
- 基于事实的决策方法
- 与供方互利的关系

# 十二条质量管理体系基础(一)

- 质量管理体系的理论说明
- 质量管理体系要求与产品要求
- 质量管理体系方法
- 过程的方法
- 质量方针和质量目标
- 最高管理者在质量管理体系中的作用

# 以过程为基础的质量管理体系模式





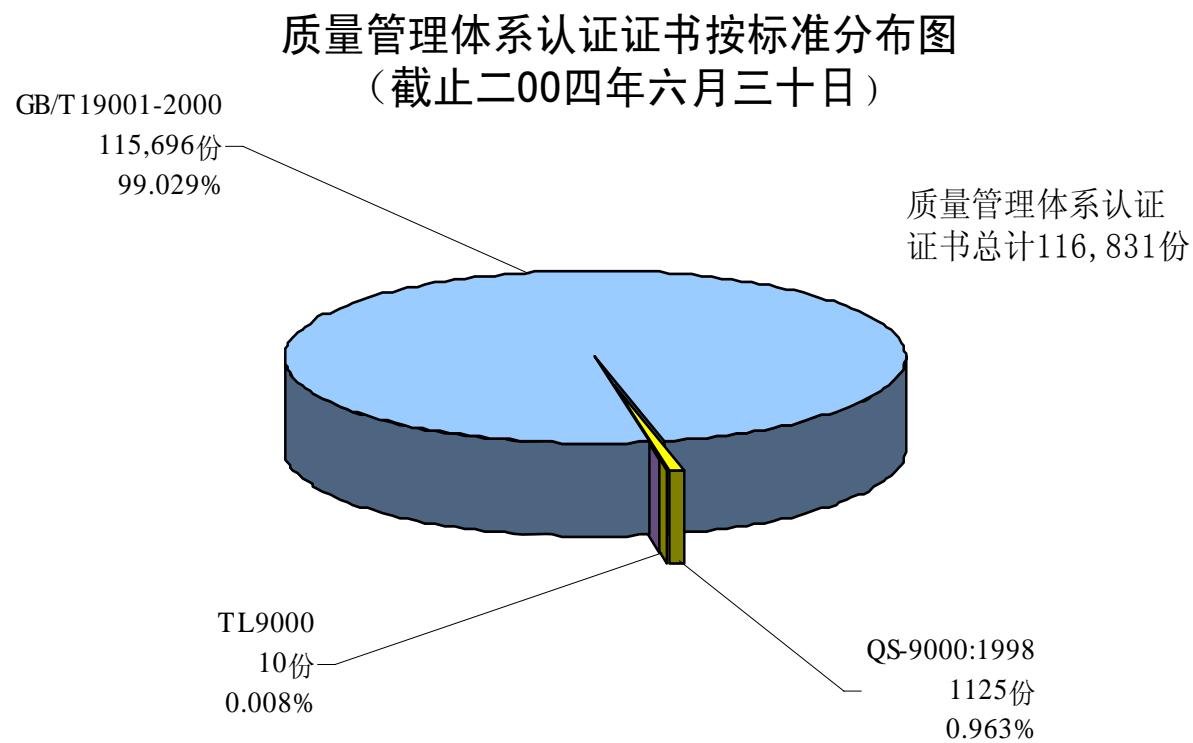
# 十二条质量管理体系基础(二)

- 文件
- 质量管理体系评价
- 持续改进
- 统计技术的作用
- 质量管理体系与其它管理体系的关注点
- 质量管理体系与优秀模式之间的关系

## 四、ISO9000与其它标准的联系

- 与环境、职业健康安全、社会责任的联系
- 与部分行业质量管理标准的关系

# 五、ISO9000在中国



数据来源: CNAB

## 第二节

# 质量管理体系的要求

# 一、总要求和文件要求

质量管理体系总要求是建立、实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性的总体思路，也是质量管理原则中的“过程方法”和“管理的系统方法”在质量管理体系中的具体应用。

# 质量管理体系文件应包括：

- ① 形成文件的质量方针和质量目标
- ② 质量手册
- ③ 本标准所要求形成文件的程序
- ④ 组织为确保其过程的有效策划、运行和控制所需的文件
- ⑤ 本标准所要求的记录

## 二、管理职责

- 管理承诺
- 以顾客为关注焦点
- 质量方针
- 策划
- 职责、权限与沟通
- 管理评审

# 三、资源管理

- 资源提供
- 人力资源
- 基础设施
- 工作环境



# 四、产品实现

- 产品实现的策划
- 与顾客有关的过程
- 设计和开发
- 采购
- 生产和服务提供
- 监视和测量装置的控制

# 五、测量、分析和改进

## ● 监视和测量

- 体系的监视和测量
- 过程的监视和测量
- 产品的监视和测量

## ● 不合格品控制

## ● 数据分析

## ● 改进

# 第三节 质量认证制度

# 一、概述

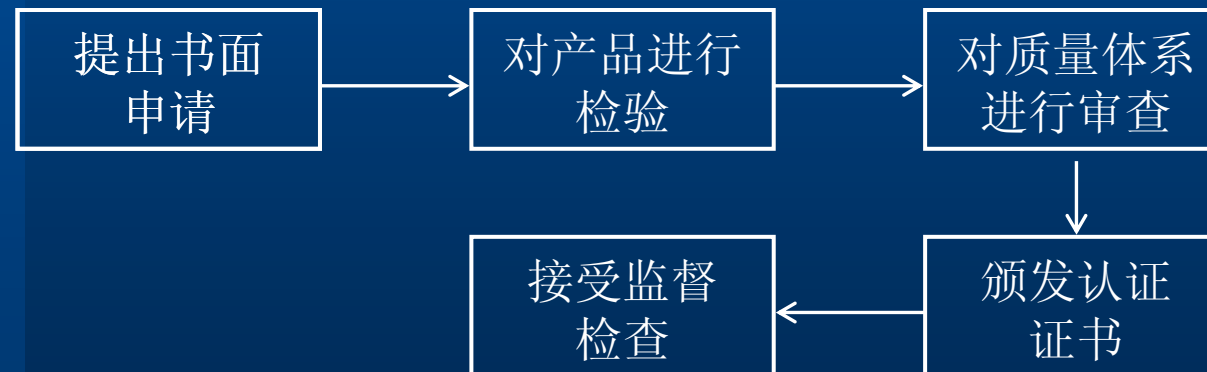
- 质量认证的概念
- 质量认证的作用
- 认证制度的类型

# 认识误区

1. 国际认证优于国内认证？
2. 通过体系认证就代表了产品质量的认证？
3. 通过体系认证等同于企业有了质量管理体系？

## 二、产品质量认证

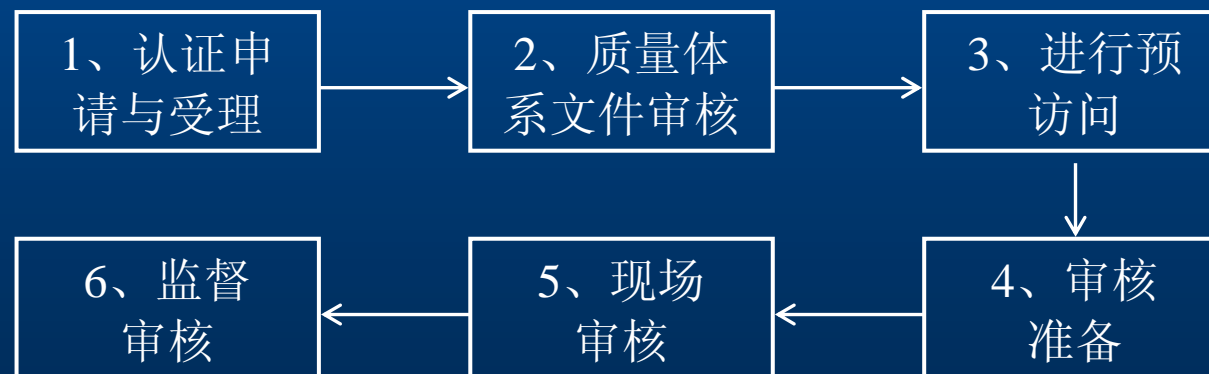
- 产品质量认证的概念
- 认证的程序



# 三、质量管理体系认证

## ● 质量体系认证的概念

## ● 认证的程序



# 第四节 美国国家质量奖



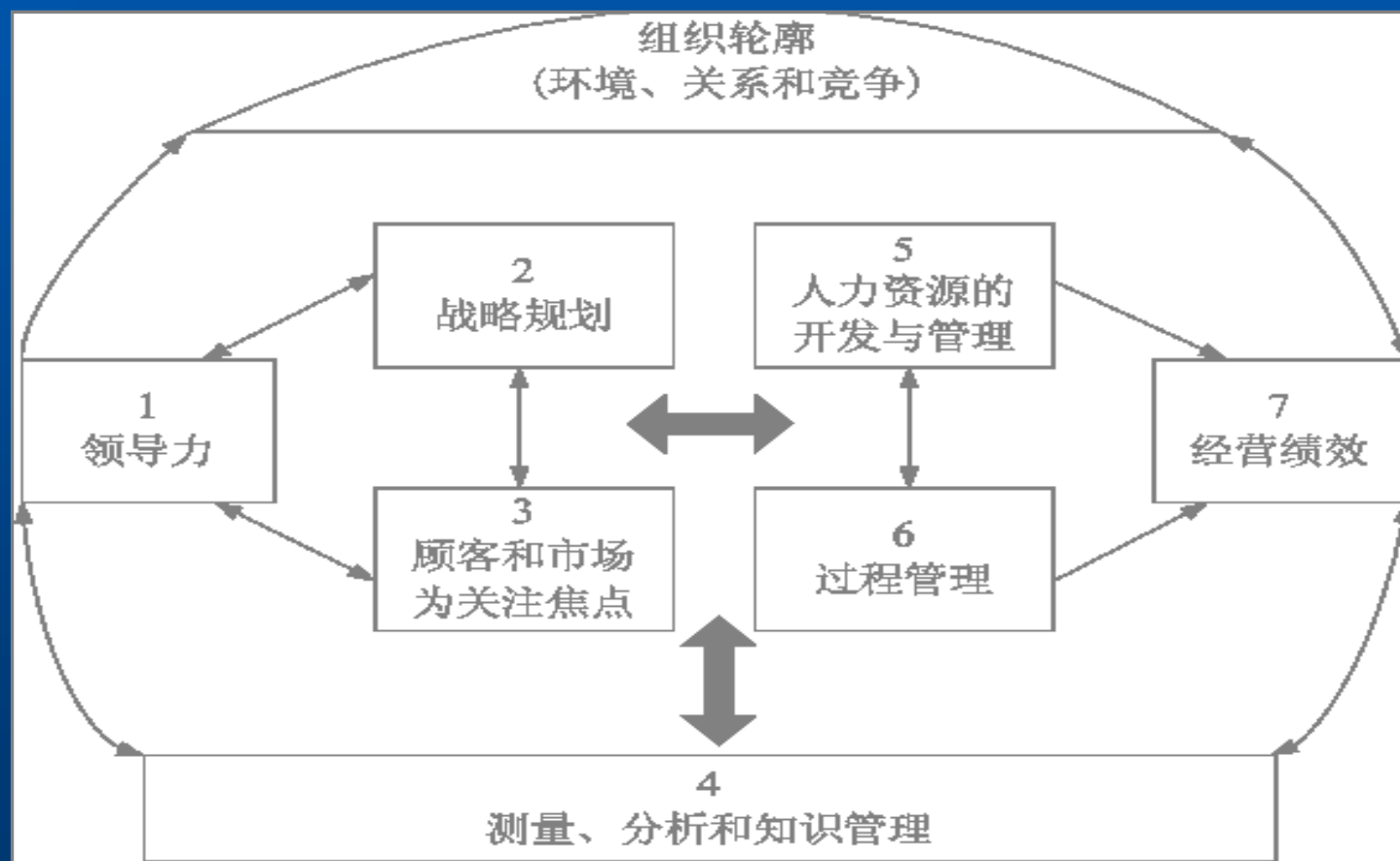
# 一、波里奇奖的起源与发展

- 正式的评选工作开始于1988年
- 授奖类别有：制造型企业、服务型企业、小型企业、教育组织和健康卫生组织
- 获奖者名单中包括了：摩托罗拉公司、施乐公司、IBM和联邦快递等著名企业

## 二、波里奇奖的评审标准

- 领导力
- 战略规划
- 以顾客和市场为关注焦点
- 测量、分析和知识管理
- 人力资源的开发与管理
- 过程管理
- 经营绩效

# 波里奇奖评审标准结构图



# 2005年度美国波里奇奖评审分值（一）

一、领导力	120
1.1、高层领导	70
1.2、治理和社会责任	50
二、战略规划	85
2.1、战略制定	40
2.2、战略部署	45
三、以顾客和市场为关注焦点	85
3.1、顾客和市场的了解	40
3.2、顾客关系和顾客满意度	45
四、测量、分析和知识管理	90
4.1、组织绩效的测量与分析	45
4.2、信息和知识的管理	45

## 2005年度美国波里奇奖评审分值（二）

五、人力资源的开发与管理	85
5.1、工作体系	35
5.2、员工的学习和激励	25
5.3、员工的权益和满意度	25
六、过程管理	85
6.1、价值创造性过程	45
6.2、支持性过程	40
七、经营绩效	450
7.1、产品和服务的成果	100
7.2、顾客关注的绩效	70
7.3、财务和市场的绩效	70
7.4、人力资源的绩效	70

## 2005年度美国波里奇奖评审分值（三）

7.5、组织有效性绩效	70
7.6、领导力和社会责任的绩效	70
总分	1000

# 三、波里奇奖的运作过程

- 美国国家标准和技术研究院（NIST）
- 美国质量协会(ASQ)

## 四、波里奇奖与ISO9000的比较





# 第五节

## 日本戴明质量奖

# 一、戴明质量奖概述

- 日本科学技术联盟（JUSE）
- 戴明个人奖、戴明应用奖、部门质量控制奖
- 质量控制文献奖

## 二、戴明奖与质量管理活动的创新

- 树立了鼓励理论和方法创新的宗旨
- “闪光物”

# 三、评审框架

## 10类项目的检查清单：

1、方针；2、组织及其运作；3、培训和推行；4、信息的收集、沟通及利用；5、分析；6、标准化；7、控制与管理；8、质量保证；9、效用；10、远期规划

# 第六节

## 欧洲质量奖

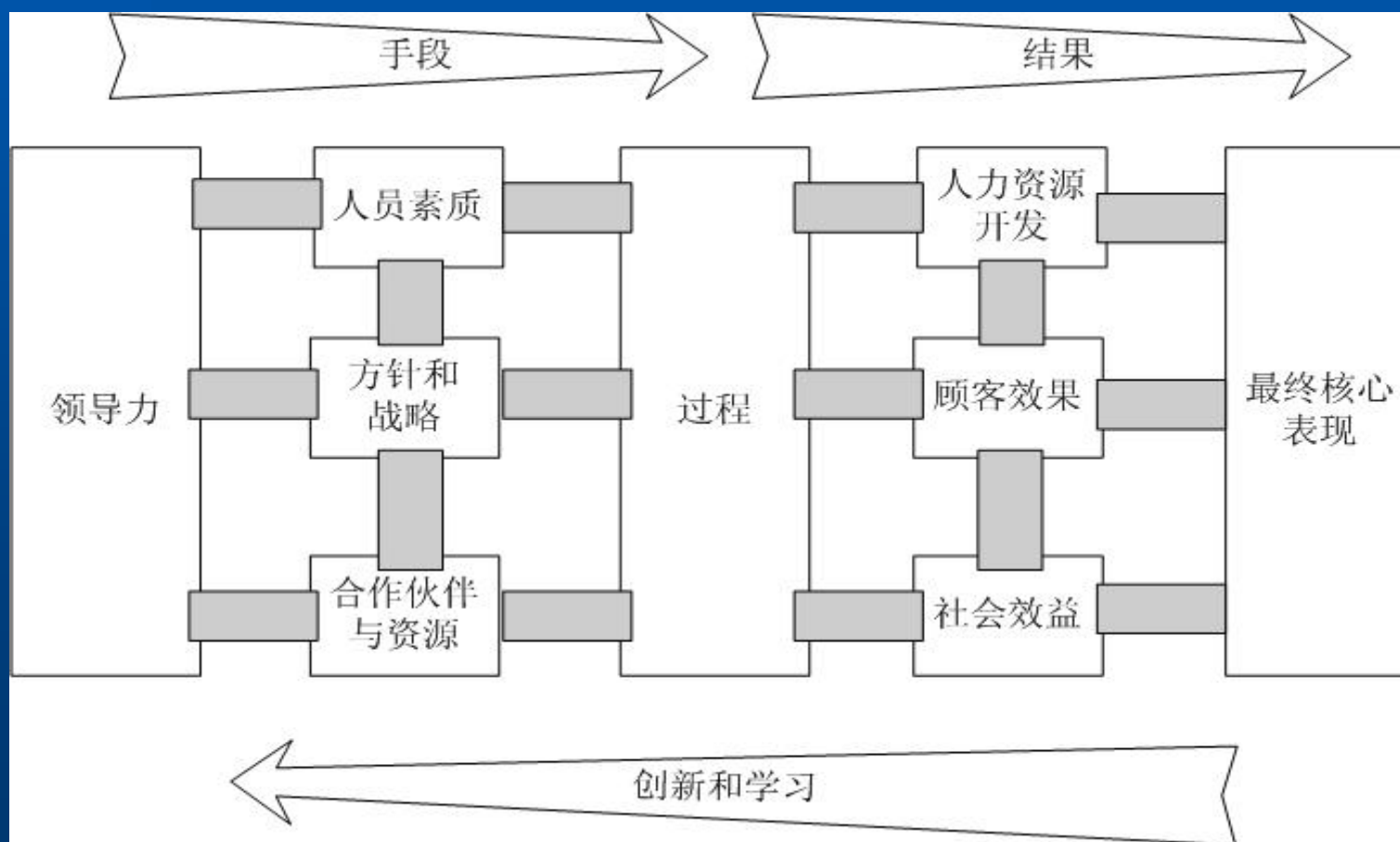
# 一、欧洲质量奖概述

- 欧洲质量管理基金会（EFQM）
- 优胜奖、单项奖、入围奖、优秀表现奖

## 二、EFQM卓越经营模式

- 注重结果
- 以顾客为中心
- 领导力和持久的目标
- 基于过程和事实的管理
- 人力资源的开发和全员参与
- 持续的学习创新改进
- 合作伙伴的发展
- 社会责任

# 达到卓越的评审标准模型框架





### 三、欧洲质量奖的运作过程

# 第七节

## 全国质量管理奖

# 一、全国质量管理奖概述

- 中国质量协会，2001年
- 首次获奖企业有：宝钢、海尔、青岛港务局、上海大众、青岛海信

## 二、评审标准

- 借鉴国外质量奖特别是美国波里奇奖的基础上
- 在分值上重点突出“过程管理”的环节

## 三、全国质量奖的运作过程

# 案例讨论:

## 某企业QEOHS整合型管理体系的建立与实施

苏秦主编, 现代质量管理学, 清华大学出版社