

《质量方针、质量目标》的制定 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/294/2021_2022__E3_80_8A_E8_B4_A8_E9_87_8F_E6_c67_294205.htm 形成文件的质量方针、质量目标是质量管理体系五类文件中的第一层次a) 类文件，它规定了组织的质量宗旨和方向，明确了质量方面所追求的目标和基本要求，是编制质量管理体系文件的总的纲领，是编制质量管理体系文件中首要的任务。(一) 制定质量方针的要求在ISO 9001：2000标准5.3条中已作出了明确的规定，最高管理者应确保质量方针：a) 与组织的宗旨相适应；b) 包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺；c) 提供制定和评审质量目标的框架；d) 在组织内得到沟通和理解；e) 在持续适宜性方面得到评审。上述a) ~ c)条是对质量方针内容的要求，d) ~ e)条是对质量方针在实施中的要求。从a) ~ c)条可以看出，制定质量方针应紧紧围绕“一个适应、一个框架、两个承诺”的要求。“一个适应”，要与组织的宗旨相适应，质量方针是组织总方针的组成部分，要适应总方针的要求。组织的生存和发展依存于顾客，所以质量方针体现本组织在管理和发展本组织产品上的指导思想，如何实现提供顾客要求的产品，达到增强顾客满意的目的。“一个框架”；质量方针提出了组织的质量宗旨和方向，它是制定质量目标的依据，质量方针是通过制定和实施质量目标来实现的，质量方针和质量目标具有紧密的联系，方针是总的原则和方向，而目标则是对质量方针的展开，实现方针的具体指标和要求，所以质量方针必须为制定和评审质量目标提供框架，使质量目标的制定具有明确的要求。“两个承诺”，一

是质量方针应具有满足要求的承诺，这种要求来自于顾客要求、与产品有关的法律、法规的要求，来自隐含的或组织自身对产品的要求，这种要求最突出的是提供满足顾客要求产品的承诺。二是质量方针应具有持续改进质量管理体系有效性的承诺，因为顾客要求是不断变化的，产品实现是不断发展的，只有不断的持续改进提高其体系的有效性才会更好的服务于顾客，超越顾客的期望，所以质量方针中应具有对质量管理体系有效性持续改进的内容，体现持续改进的承诺，其目的就是要达到不断增强顾客的满意。从上述要求说明，质量方针必须联系本组织的实际，方针要具体化，防止口号式、广告式，要有具体实质性的内容和含意，作为质量方针文字应严谨、准确、简炼、易于理解，真正起到一个组织质量管理体系的推动力，质量管理工作的“座右铭”。由于不同的组织经营宗旨不同，产品不同，服务的对象不同，规模不同，员工素质不同，目标框架和承诺的内容不同，所以应具有不同的质量方针。

(二) 制定质量目标的要求¹ 在相关职能和层次上建立质量目标，质量目标包括满足产品要求所需的内容

2000版ISO 9001标准新的变化强化了对质量目标的管理，要求应在质量管理体系中建立一套质量目标系统，即组织应建立总的质量目标，再进行展开建立各部门质量目标和各层次质量目标(如决策层、管理层、执行层)，其目的是为了有效的实现质量方针确保体系运行的有效性。同时还要求包括满足产品要求所需的内容，即应建立产品相应的质量目标，因为这是顾客真正所关心的内容，也正是质量方针在产品上的具体体现。当然如何形成目标系统，是否需要同时建立部门和作业层次质量目标，究竟在哪些层次要建立目标，由不

同组织的实际情况和需要确定。2 质量目标应与质量方针保持一致质量目标应按照组织质量方针提供的框架来制定，因为目标是质量方针的具体要求，要体现方针的基本宗旨和方向，要保持一致，方针的框架应在质量目标中体现出来。这一要求既明确了目标和方针的关系，也提出了目标制定的原则和要求。对部门和层次上建立质量目标也应与质量方针和总质量目标保持一致。3 质量目标应是可测量的质量目标是质量方面所追求的目的，是评价体系有效性，产品特性的具体指标，当然规定应具体、具有可操作性，可测量性，标准提出的“可测量的”是指可以进行定性或定量的确定，可实施检查、进行比较、通过数据分析实施改进，不是空洞的口号，无法检查、无法对比、无法评价。对实施情况达到目标的程度要尽可能用数据进行表达，如某项活动100%完成，某项活动完成率为零，产品的一次检验合格率为95%，计量器具周检合格率达到98%等等，这都是属于可测量的。质量目标可应用于体系、过程和产品，因为哪里有策划，哪里就需要制定质量目标，一个组织质量方针只有一个，而质量目标随着展开及质量策划的进行其内容是十分广义的，但标准要求应是可测量的，这本身体现了2000版标准所突出注重体系有效性的这一要求，这是和1994版标准重大区别之一。要制定组织的质量方针、质量目标，首先要认真学习理解2000版标准的要求，只有深刻理解领会，才能制定出有本组织特色的适合本组织具体情况的质量方针和质量目标。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com