

专业知识（三）辅导：八项质量管理原则（一）岩土工程师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/525/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_93\\_E4\\_B8\\_9A\\_E7\\_9F\\_A5\\_E8\\_c63\\_525200.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/525/2021_2022__E4_B8_93_E4_B8_9A_E7_9F_A5_E8_c63_525200.htm)

五、八项质量管理原则

在 ISO 9000：2000 的“质量管理原则”前言中指出：“为了成功地领导和运作一个组织，需要采用一种系统和透明的方式进行管理。针对所有相关方的需求，实施并保持持续改进其业绩的管理体系，可使组织获得成功。质量管理是组织各项管理的内容之一。八项质量管理原则已经成为改进组织业绩的框架，其目的在于帮助组织达到持续成功”。八项质量管理原则是 2000 版 ISO 9000 族标准的理论基础和指导思想，是质量管理实践经验和方法理念的总结，是质量管理的最基本、最通用的一般性规律，适用于所有类型的产品和组织，成为质量管理的理论基础。八项质量管理原则是组织的领导者有效实施质量管理工作必须遵循的原则。

1. 原则一：以顾客为关注焦点 组织依存于其顾客。因此，组织应理解顾客当前的和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。任何组织均提供产品满足顾客的需求，如果没有顾客，组织将无法生存，顾客是每个组织存在的基础。现代市场经济的一个重要特征，就是绝大多数组织所面对的不是卖方市场，而是买方市场，顾客针对自身要求做出购买决策时，对组织的存在发展就有了决定性的意义。顾客之所以购买某种产品或服务，是基于自身的需要，组织要理解这种需要和期望，并针对这种理解和需要来开发、设计、提供产品和服务。因此，任何一个组织均应始终关注顾客，把顾客的要求放在第一位，将理解和满足顾客的要求作为首要的工作考虑来安排所

有的活动。还要认识到市场是变化的，顾客是动态的，顾客的需求和期望也是不断发展的。因此，组织要及时地调整自己的经营策略和采取必要的措施，以适应市场的变化，持续地满足顾客不断发展的需求和期望，还应超越顾客的需求和期望，使自己的产品或服务处于领先的地位。

2. 原则二：领导作用 领导者确立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。一个组织的领导者，即最高管理者，是“在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人”，具有决策和领导一个组织的关键性作用。最高管理者的领导作用、承诺和积极参与，对建立并保持一个有效的和高效的质量管理体系并使所有相关方获益是必不可少的。领导作用的重要方面，即在于为组织发展确立方向、宗旨和战略规划，并对此在组织内进行统筹管理和协调，创造一个全体员工都能充分参与实现组织目标的内部氛围和环境。领导者应以既定目标为中心，将员工组织团结在一起，鼓舞和推动员工向既定目标努力前进。为此，领导者应赋予员工职责内的自主权，为其工作提供合适的资源，充分调动员工的积极性，发挥员工的主观能动性，鼓舞、激励员工的士气，增强员工的集体意识，提高员工的工作能力，使员工产生成就感和满足感。

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](http://www.100test.com)