

专业知识（三）辅导：ISO9000族标准与质量管理岩土工程师
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_ti2020/578/2021_2022__E4_B8_93_E4_B8_9A_E7_9F_A5_E8_c63_578833.htm

六、2000版ISO 9000族标准与全面质量管理的关系 1. 全面质量管理的概念 全面质量管理简称TQM(Total Quality Management)，早期又称为TQC(Total Quality Control)，1994版ISO 9000标准中对全面质量管理的定义为：一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。具体地说，TQM就是企业的全体职工同心协力，把专业技术、经营管理、数理统计和思想教育结合起来，使产品质量产生、形成和实现全过程的所有保证和提高产品质量的活动构成一个有效的体系，从而经济的开发、研制、生产和销售用户满意的产品。我国质量管理专家总结实践经验，提出TQM的主要特点是“三全一多”：

：(1)全过程的质量管理，包括了从市场调研、产品的设计开发、生产作业，到销售、服务等全部过程的质量管理。全面质量管理一是强调预防为主、不断改过的思想，二是强调为顾客服务的思想全面，即“下道工序即顾客”、“努力为下道工序服务”的思想。(2)全员的质量管理，包括三方面内容：一是全员的质量教育和培训，二是制订各部门、各级人员的质量责任制，明确任务和职权，三是开展多种形式的群众性质量管理活动。(3)全企业的质量管理。全企业的质量管理一是要求企业各管理层次都有明确的质量管理活动内容，二是必须将分散在企业各部门的质量职能充分发挥出来。(4)多方法的质量管理，强调用数据说明，要求“程序科学、方法

：(1)全过程的质量管理，包括了从市场调研、产品的设计开发、生产作业，到销售、服务等全部过程的质量管理。全面质量管理一是强调预防为主、不断改过的思想，二是强调为顾客服务的思想全面，即“下道工序即顾客”、“努力为下道工序服务”的思想。(2)全员的质量管理，包括三方面内容：一是全员的质量教育和培训，二是制订各部门、各级人员的质量责任制，明确任务和职权，三是开展多种形式的群众性质量管理活动。(3)全企业的质量管理。全企业的质量管理一是要求企业各管理层次都有明确的质量管理活动内容，二是必须将分散在企业各部门的质量职能充分发挥出来。(4)多方法的质量管理，强调用数据说明，要求“程序科学、方法

：(1)全过程的质量管理，包括了从市场调研、产品的设计开发、生产作业，到销售、服务等全部过程的质量管理。全面质量管理一是强调预防为主、不断改过的思想，二是强调为顾客服务的思想全面，即“下道工序即顾客”、“努力为下道工序服务”的思想。(2)全员的质量管理，包括三方面内容：一是全员的质量教育和培训，二是制订各部门、各级人员的质量责任制，明确任务和职权，三是开展多种形式的群众性质量管理活动。(3)全企业的质量管理。全企业的质量管理一是要求企业各管理层次都有明确的质量管理活动内容，二是必须将分散在企业各部门的质量职能充分发挥出来。(4)多方法的质量管理，强调用数据说明，要求“程序科学、方法

灵活、实事求是、讲求实效”。2. 2000版ISO 9000族标准与全面质量管理的比较 (1) 全面质量管理是涉及企业全部管理目标，即“全面质量”是对组织管理的一种途径。ISO9000族标准是企业“质量管理体系”的标准，二者虽不是同一事物，却相互依存，这是二者最根本的关系。(2) 二者都以产品质量的产生、形成和实现的实施过程为对象，具体而言，都以企业的质量环(或质量螺旋)为对象。(3) 运用TQM可以提高企业经济效益，ISO9000族也同样有这个要求或希望。(4) 从使用范围的角度来看，TQM用于企业内部管理，ISO9000族标准用于内部管理和业绩改进。(5) 二者都强调了人在质量管理中的重要作用，都要求企业通过“全员参与”提高质量管理水平。(6) 我国推行TQC活动更侧重于依靠群众，开展QC小组活动。ISO9000族标准比较侧重于推行企业管理的制度化、文件化、或者说强调“法治”。(7) 二者都强调企业领导在质量管理中的重要作用；(8) 二者都强调要使顾客、企业和社会效益。通过上面的分析可以得出如下的结论：(1) 二者的目标是一致的，推行ISO9000族标准绝对不排斥TQC活动，也不是另搞一套，增加企业的负担；(2) 推行TQC活动之有效的企业相应继续开展该项活动，在此基础上推行ISO9000族标准可以达到质量管理的更高境界，相得益彰。通过上面的分析可以看出，ISO 9000族标准与TQM各有短长，并不矛盾，推行ISO 9000族标准不排斥TQM活动，也不是另搞一套，增加企业的负担。在贯彻ISO9000系列标准和深化TQM中，两者应做到互补，巧妙结合，融成一体，以便取得事半功倍的作用。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