

监理工程师质量管理体系标准第八章 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/92/2021_2022__E7_9B_91_E7_90_86_E5_B7_A5_E7_c59_92412.htm 第一节概述 1987年ISO / TCI76发布了举世瞩目的ISO 9000系列标准，我国于1988年发布了与之相应的GB / T 10300系列标准，并“等效采用”。为了更好地与国际接轨，又于1992年10月发布了GB / T 19000系列标准，并“等同采用ISO 9000族标准”。1994年国际标准化组织发布了修订后的ISO 9000族标准后，我国及时将其等同转化为国家标准。为了更好地发挥ISO 9000族标准的作用，使其具有更好的适用性和可操作性，2000年12月15日ISO正式发布新的ISO 9000、ISO 9001和ISO 9004国际标准。2000年12月28日国家质量技术监督局正式发布GB / T 190002000(idt ISO 9000 : 2000) , GB / T19001 2000(idt ISO 9001 : 2000) , GB / T 19004--2000(idt ISO 9004 : 2000)三个国家标准。

一、标准的基本概念 国际标准化组织(ISO)在ISO / IEC指南21991《标准化和有关领域的通用术语及其定义》中对标准的定义如下：标准：为在一定的范围内获得最佳秩序，对活动和其结果规定共同的和重复使用的规则、指导原则或特性文件。该文件经协商一致制订并经一个公认机构的批准。我国的国家标准GB 3935 . 11996中对标准的定义采用了上述的定义。显然，标准的基本含义就是“规定”，就是在特定的地域和年限里对其对象做出“一致性”的规定。但标准的规定与其他规定有所不同，标准的制定和贯彻以科学技术和实践经验的综合成果为基础，标准是“协商一致”的结果，标准的颁布具有特定的过程和形式。标准的特性表现为科学性与时效性，其本质

是“统一”。标准的这一本质赋予标准具有强制性、约束性和法规性。

二、GB / T 19000--2000族核心标准的构成和特点

1. GB / T 19000 2000族核心标准的构成 GB / T 19000 2000族核心标准由下列四部分组成：(1)GB / T 19000 2000质量管理体系基础和术语 GB / T 19000 2000表述质量管理体系并规定质量管理体系术语 (2)GB / T 19001--2000质量管理体系要求 GB / T 19001 2000规定质量管理体系要求，用于组织证实其具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品的能力。(3)GB / T 19004 2000质量管理体系业绩改进指南 GB / T 19004--2000提供质量管理体系指南，包括持续改进的过程，有助于组织的顾客和其他相关方满意。(4)ISO 19011 质量和环境审核指南 ISO 19011提供管理与实施环境和质量审核的指南。该标准由国际标准化组织质量管理和技术分委员会(ISO / TC176 / SC3)与环境管理体系、环境审核与有关的环境调查分委员会(ISO / TC207 / SC2)联合制定。[例题]：GB / T 19000—2000族核心标准的构成有()。A . GB / T 19000 2000质量管理体系—基础和术语 B . GB / T 19001 2000质量管理体系要求 C . GB / T 19004 2000质量管理体系—业绩改进指南 D . ISO 19000—2000质量管理体系审核指南 E . ISO 19011 2000质量和环境审核指南 答案：ABCE

2. ISO 9000：2000族标准的主要特点 (1)标准的结构与内容更好地适应于所有产品类别，不同规模和各种类型的组织。(2)采用“过程方法”的结构，同时体现了组织管理的一般原理，有助于组织结合自身的生产和经营活动采用标准来建立质量管理体系，并重视有效性的改进与效率的提高。任何得到输入并将其转化为输出的活动均可视为过程。系统识别和管理组织

内使用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，称为过程方法。教材161页图8-1是该标准中所提出的过程方法模式的一个概念图解，该图给出了组织进行质量管理的循环过程，从“管理职责”过程开始，逆时针进行过程循环，首先在“管理职责”中，对管理者规定了要求，在“资源管理”中涉及到了资源的提供，人力资源、设施及工作环境等要素；在“产品实现”过程中，确定并实施各过程；后继通过“测量分析和改进”对过程和过程结果进行分析、认可、纠正和改进，最后通过管理评审向管理职责提供反馈，以实现质量管理体系的持续改进；从水平方向的箭头所指示的逻辑关系看，该过程模式同时也实现从识别需要到评定需要是否得到满足的所有活动过程的总体概括。(3)提出了质量管理八项原则并在标准中得到了充分体现。(4)对标准要求的适应性进行了更加科学与明确的规定，在满足标准要求的途径与方法方面，提倡组织在确保有效性的前提下，可以根据自身经营管理的特点做出不同的选择，给予组织更多的灵活度。(5)更加强调管理者的作用，最高管理者通过确定质量目标，制定质量方针，进行质量评审以及确保资源的获得和加强内部沟通等活动，对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据，并确保顾客的要求得到满足，旨在增强顾客满意。(6)突出了“持续改进”是提高质量管理体系有效性和效率的重要手段。(7)强调质量管理体系的有效性和效率，引导组织以顾客为中心并关注相关方的利益，关注产品与过程而不仅仅是程序文件与记录。(8)对文件化的要求更加灵活，强调文件应能够为过程带来增值，记录只是证据的一种形式。(9)将顾客和其他相关方满意或不满意的信息作为评价质量

管理体系运行状况的一种重要手段。(10)概念明确，语言通俗，易于理解、翻译和使用，术语用概念图形式表达术语间的逻辑关系。(11)强调了ISO 9001作为要求性的标准，ISO 9004作为指南性的标准的协调一致性，有利于组织的业绩的持续改进。(12)增强了与环境管理体系标准等其他管理体系标准的相容性，从而为建立一体化的管理体系创造了有利条件。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