

ISO9000 族标准贯标认证的实施与体会

潘宝玉¹ 张建芳¹ 常庆华²

(1. 山东省地质测绘院; 2. 菏泽市国土资源局)

1 概述

ISO9000是指国际标准化组织质量管理与质量保证技术委员会(ISO/TC176)于1987年制定的有关质量管理与质量保证方面的所有国际标准的统称,亦称之为“ISO9000族标准”。ISO9000族标准是在总结世界发达国家质量管理经验并吸收各国质量管理的最新成果和精华的基础上制定的,是一套结构严谨、定义明确、内容具体、实用性强的国际通用管理标准,是当代质量管理技术的结晶。按照ISO9000族标准建立的质量管理体系,能够有效地保证产品质量并可最大限度地满足顾客要求,因此得到了世界各国的普遍认可。目前已有80多个国家等同或等效采用了ISO9000族标准,在全球产生了广泛而深远的影响。

为了跟踪国际质量管理与质量保证标准化动态,及时与国际接轨,我国标准化技术委员会(TC151)与TC176同步进行了译稿,将ISO9000族标准等同转化为国家标准,代号为GB/T19000-2000(即GB/T19000-2000 idt ISO9000:2000,亦可简化为GB/T19000-ISO9000)。GB/T19000族标准(2000版)主要包含GB/T19000-2000《质量管理体系基础和术语》(idt ISO9000:2000)、GB/T19001-2000《质量管理体系要求》(idt ISO9001:2000)、GB/T19004-2000《质量管理体系业绩改进指南》(idt ISO9004:2000)和GB/T19011-2000《质量和环境管理体系审核指

南》(idt ISO9011:2000)等4个核心标准。目前企业所贯彻的一般为GB/T19001-2000《质量管理体系要求》(idt ISO9001:2000),该标准规定了质量管理体系要求,用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品的能力,目的在于增进顾客满意。

企业根据自己的业务范围,按照ISO9001:2000建立质量保证体系后,通过权威、公正的认证机构审核并被批准注册,获得由认证机构颁发的认证证书,即为ISO9000认证。

2 贯彻ISO9000族标准的方法与过程

贯彻ISO9000族标准是一项工作量且过程复杂的系统工程,必须结合企业产品的特点有组织、有计划、有步骤地进行。一般地,贯彻ISO9000族标准要经过组织策划、建立体系、投入运行和审核认证4个主要阶段。现以山东省地质测绘院贯彻ISO9001:2000为例,具体介绍贯标认证各个阶段的运作过程。

2.1 组织策划

2.1.1 组织策划的内容

组织策划是贯标认证的前提,是对整个贯标认证过程的总体部署,其主要工作是统一思想、落实组织、培训宣传、制定计划等。贯标企业首先要成立贯标领导小组和贯标项目组,负责贯标过程中的日常工作;通过分层次的培训,使管理层特别是贯标项目组成员深刻领会标准内容、要求和具体做

法;然后结合本企业的实际制定具体工作计划,即根据质量管理和质量保证的总体要求,确定质量管理体系的总体结构,其中包括质量管理体系的组织机构、体系要素、质量活动、质量职责和权限、质量管理体系文件层次和纲目,以及应配备的物资和人员等,以此作为建立和完善质量管理体系的依据。

2.1.2 组织策划的实施

山东省地质测绘院于2003年2月开始收集资料、考察学习,为贯标认证做准备工作。2003年4月28日下发了《关于贯彻ISO9000族标准的通知》,并分别成立了“贯标认证领导小组”、“文件编写工作小组”、“质量管理体系推行工作小组”和“内部审核工作小组”,标志着该院贯标认证工作正式开始。

山东省地质测绘院对贯标认证工作高度重视,“贯标认证领导小组”由院长任组长,管理者代表(总工程师)任副组长,有关院领导为成员;“文件编写工作小组”从院有关科室和生产单位抽调技术全面、经验丰富且文笔较好的管理人员组成;“质量管理体系推行工作小组”由总工程师任组长,技术信息科长任副组长,各生产单位主任工程师为成员;“内部审核工作小组”则由院内经过专门培训的内部审核员组成。

2.1.3 质量方针的确定

质量方针是由组织的最高管理者正式发布的该组织的总的质量宗旨和方向,它体现了对顾客需求和持续改进的承诺。山东省地质测绘

院结合自身的实际,在广泛征求员工意见的基础上,确定的质量方针为:“质量第一,技术领先,优质服务,持续改进”。它的基本含义如下:

质量第一——质量是企业的生命,是全院在激烈的市场竞争中赖以生存和发展的根本。没有质量就没有顾客,就没有市场,也就没有效益。因此,院的质量方针首先是质量第一。

技术领先——科学技术是第一生产力。测绘产品科技含量高,技术发展快。只有具备先进的技术,才能占领市场,提高生产效率。

优质服务——优质服务是质量的延伸,也是不断扩大市场占有率的基础。院从长期的工作中体会到:只有为顾客提供优质服务,才能达到顾客满意。

持续改进——技术是不断发展的,顾客的要求也是不断变化的。只有持续改进,才能不断提高全院的质量管理水平,才能满足顾客的要求。因此,持续改进是院长期追求的目标。

2.2 建立体系

建立体系即建立质量管理体系,它是保证ISO9000族标准有效运行的关键。因此,贯标企业要根据本企业的现状、业务范围、过程特点以及各个部门之间的接口,按照ISO9000族标准的要求,紧扣质量方针这一主题,确定出质量管理体系的总体框架、基本结构和三个层次文件的构成及主要内容。

2.2.1 现行质量管理体系分析

为了建立完善可行的质量管理体系,首先要组织一批既懂专业技术与质量管理,又熟悉ISO9000族标准的业务骨干,在广泛收集并认真学习研讨国内外有关资料、法规及标准的基础上,按照ISO9000族标准的要求,对本企业现有的传统质量管理模式进行深入剖析。要围绕市

场,面向用户,坚持以我为主,博采众长,通过详细论证,把那些经过努力便可以达到的标准融入新的质量管理体系,以保证所建立的质量管理体系具有先进性、科学性和可行性。

2.2.2 质量管理体系文件编制

院文件编写工作小组自2003年5月5日至6月8日,完成了现行质量管理体系分析及体系文件初稿的编写工作;6月9日至6月18日,首先在全院范围内征求意见,然后经天正咨询中心审查,最后修改、定稿、复制,初步建立了质量管理体系。院的质量管理体系文件分三个层次,其中A层次是《质量手册》,阐明本单位的质量方针和质量目标,并概述质量管理的基本要求;B层次是《程序文件》(共有13个文件构成),对质量管理体系的主要过程进行控制,是与A层次的《质量手册》相配套的支持性文件;C层次是《作业文件》,分为“综合管理”、“测绘”、“印刷”和“岩土工程勘察及地质勘查”四部分,包括管理标准、岗位职责、作业指导书、质量记录(表格)等,它是保证《质量手册》和《程序文件》正确、有效实施的工作文件。

2.3 投入运行

院质量管理体系文件于2003年6月18日正式发布实施,质量管理体系开始试运行。建立质量管理体系并使之文件化,实质上是为本企业的各项活动、各岗位的人员拟定了一个行为规范;要使体系在实践中不断得到优化和完善,就必须全员投入,狠抓运行。为此,院重点抓了全体员工的思想投入,即通过开展多种形式的宣传和培训,包括发放《GB/T19000-ISO9000贯标认证宣传要点》、举办培训班、在《测绘院报》上刊登宣传文章、制作宣传标牌等,使全体员工充分理解院

的质量方针,把职工的思想统一到质量管理体系的运行上来,使各部门和每个人都明确自己的职责,熟悉应执行的程序文件和所有相关条款。其次,狠抓全员的行为投入,即用质量管理体系文件来规范每个人的行为,凡是文件上写到的就一定要做到,凡是文件上规定的原则、要求就必须在实际工作中体现出来,凡是文件上明确的工作程序就务必遵照执行,使贯标工作变为每个员工的自觉行动,确保为顾客提供满意的产品和优质的服务。另外,为了保证质量管理体系文件的贯彻执行,各部门明确1人为贯标工作推行员,负责本部门质量管理体系运行的日常工作,发现问题及时采取措施,立即整改,有效地保证了质量管理体系的正确运行。

2.4 审核认证

进行ISO9000族标准认证的目的是为了进一步完善企业的质量管理体系,不断提高企业的整体素质,树立良好的企业形象,最终赢得市场、赢得用户。而强化各类审核工作则是确保质量管理体系正常运行,实现ISO9000认证的有效措施。

2.4.1 内部审核

内部审核是为确定质量活动和有关结果是否符合质量管理体系文件,以及这些文件是否有效地实施,能否达到预定的目标而进行的系统的检查。在质量管理体系运行过程中,院进行了两次内部审核工作。其中,9月18-19日,按照院质量管理体系文件和《关于进行第一次内部审核的通知》要求,对院管理层、院部科室和生产单位进行了第一次内部审核;11月11-14日,在对第一次内部审核中发现的不符合项进行整改的基础上,全院进行了第二次内部审核。

2.4.2 项目内审

项目内审是为了检验生产项目组织实施是否符合体系运行要求而

组织的专项检查,通过内审达到各项目的组织接口关系清晰,工序控制正常,质量信息反馈渠道流畅,信息处理快捷的目的。9月28-29日,赴高密测区对测绘工程二处所承担的“高密市城区1:500比例尺地籍测量”项目进行了审核;11月12-13日,对测绘工程一处所承担的“高唐城区1:500比例尺地形测量”项目进行了审核。

2.4.3 管理评审

管理评审是由企业最高管理者就质量方针和目标、质量管理体系的现状以及适用性所作的正式评价,评审时应着重指出体系文件的不足之处,以利文件的修改和体系的完善。院管理评审于11月20日进行,通过评审认为:院的质量管理体系文件符合标准的要求,质量管理体系运行良好、有效,所制定的质量方针、质量目标适宜,各部门职责权限比较明确,资源配置基本充分,可提请认证机构进行认证审核。

2.4.4 认证审核

认证审核是质量认证机构根据合同规定和审核计划,对已建立质量管理体系并有效运行的企业进行的符合性审查。院按照ISO9000族标准建立的质量管理体系,经过5个多月的试运行,在先后完成了动员、学习、宣传、培训、内部审核和管理评审后,于11月25日通过了山东方圆标志认证中心进行的认证审核,并于12月12日取得了中国方圆标志认证委员会颁发的GB/T19001-ISO9001认证证书。

3 经验与体会

山东省地质测绘院的质量管理体系经过半年多的运行,有效地提高了全体员工的质量意识和服务意识,促进了院质量管理的科学化、程序化和标准化,保证了产品质量和服务质量,顾客满意率达100%。

总结院贯标认证工作,受益匪浅,体会颇多:

(1)质量管理体系的有效运行,规范了院的质量管理过程。长期以来,院坚持院长领导下以总工程师为中心的分级负责的质量管理体系和产品交付实行以满足用户需要为目的的“两级检查、一级验收”制度,有效地保证了产品的整体质量。但旧的管理体系中管理标准不健全,执行的随意性大,且部分职责不够明确,造成产品质量有时难以控制,出现质量问题不易追究。新的质量管理体系运行后,全院的管理层次更为清楚,部门职能衔接紧密、职责分明,管理标准涵盖生产的全过程,各个工序均“有据可依”,使院的质量管理逐步走向了科学化、程序化和标准化。

(2)质量管理体系文件编制是建立健全质量管理体系的关键阶段。质量管理体系文件是一个企业质量管理体系的表现形式,是质量管理体系运行的规范性依据。它既指导企业内部的所有质量活动,又可作为向需方提供证实本企业生产、科研或服务水平和质量管理能力的文件。因此,质量管理体系文件的编制,应遵循“文标、文文、文实相符”的原则,即文件要与“标准”相符合,文件自身各条款要相互呼应,文件要与实际情况相一致。同时,要遵循“谁实施,谁编写”的原则,按质量职能分解至各责任要素部门编写,这样才能与各生产环节紧密结合,编写的文件才有比较强的可操作性。

(3)领导重视是确保质量管理体系有效运行的决定因素。实践证明,只有领导高度重视和大力支持,才能保证贯标认证工作进行。因此,院明确单位的最高管理者(院长)是贯标认证工作的第一责任人,管理者代表负责企业日常的质量管理工作,向最高管理者负

责;技术信息科作为贯标认证的职能部门,具体负责全院各部门的质量管理工作;各生产单位和科室一把手为相应部门质量管理工作的第一责任人,负责本部门的质量管理工作。这样,各层次责任明确,管理到位,保证了质量管理体系的有效运行。

(4)认真做好质量纪录是顺利通过认证的关键。在质量管理体系的运行过程中,难度最大的是质量纪录。特别是在体系运行的初期,大部分员工的思想意识还停留在传统的质量管理模式上,错误的认为质量纪录只会增加工作量而没有实际意义。因此,在体系运行前,要认真做好全体员工的思想发动和宣传教育工作,使大家充分认识贯标认证的重要性和全员参与的必要性,认清质量和效益的统一关系,使贯标认证变为每个人的自觉行动。认证机构在认证审核时,主要查看企业建立的质量管理体系与ISO9000族标准的符合性和体系运行的有效性,而提供体系运行有效性的主要证据就是质量纪录。所以,认真做好质量纪录是顺利通过认证的关键。

(5)贯彻ISO9000族标准是一项长期的、细致的工作,通过质量认证只能说明院的质量管理体系与ISO9000族标准符合,但决不等于生产的所有产品都是合格产品。因此,不能认为通过了认证就可放松产品的质量检查,应该更要加强内部质量管理。随着科学技术的不断发展,产品的科技含量和顾客的要求越来越高。只有严格贯彻执行质量管理体系文件,认真督促、检查、整改和落实质量管理和质量纪录中存在的问题,才能有效保证产品质量和服务质量,不断满足顾客需求并超越顾客期望,为企业的生产、经营和发展提供可靠保障。