

(NAC)



东北认证有限公司 NORTHEAST AUDIT CO., LTD.



春天---播种希望

2009年渐行渐远,2010年亦悉数过半。无论过去的一年怎样,面临着多少欢乐和痛苦,我们都将挥一挥手,说声再见。载着新一季的绿意和花香,我们将更加快乐地前行,因为我们有着更多的希望。

总是站在年岁交替的门槛,我们播种着希望。

在公司领导、同事、广大客户的关注、关心、关爱下,《东北认证》电子期刊正茁壮成长。无论从文稿的要求、专题的策划,还是与认证认可的呼应,我们都真情投入,用心经营,始终紧抓NAC全新理念,秉承NAC客户服务的理念。

收获总是醇香的,希望总是美好的。当我们审视过去紧张繁忙的编采之路,我们也为创新带来的进步欢欣鼓舞。在收获与希望之间,我们承载着压力、感受着动力、激发着活力。

我们在思索,我们在感悟:只有"变"才是"不变"的,只有创新才是永恒的。在充满希望的2010年春季,《东北认证》将带给各行各业的客户及广大审核员朋友更多的交流与互动,搭建宽广的认证认可交流平台。

正因为希望很多,对未来充满信心,我们会在春天辛勤播种、尽情挥洒我们的汗水。

期待2010年读者、作者和编者的思想进一步碰撞! 期待2010年读者、作者和编者的心灵进一步共鸣! 期待2010年读者、作者和编者的缘份进一步延续!

奉刊编辑部

东北认证 02

主 办: 东北认证有限公司

总编辑: 苏会君

编 委: 陈 宁 程 军 郝 苓 蒋宏毅 郎宏图

李永波 刘爱华 刘冬梅 任晓勇 史殿魁 宋吉明 苏蔚潇 孙淑梅 孙永秀 王 伟

邢素贤 甄 浩

地 址: 辽宁省沈阳市沈河区文艺路21-1号地王国际大厦

邮 编: 110016

电 话: 024-83961656 传 真: 024-83961657 2010年第2期 (总第9期) 2010年5月出版

东北认证

吕 录

contents

•		
Ť	春天——播种希望	01
\	认证认可知识	
	认可小知识	04
	国际标准化组织(ISO)	04
	国际认可论坛(IAF)	04
	认证小知识	05
	我国的认证认可相关机构	06
*	管理体系认证	
		07
	环境管理体系认证	07
	职业健康安全管理体系认证	08
	食品安全管理体系认证及HACCP认证	08
*	质量管理原则	
	八项质量管理原则与IS09000族标准的关系	09
	八项质量管理原则新解	09
	八项质量管理原则的作用及结语	15





认证认可知识介绍

一、认可小知识

认可是指由认可机构对认证机构、检查机构、 实验室以及从事评审、审核等认证活动人员的能力 和执业资格, 予以承认的合格评定活动。全球绝大 多数国家都有专门的认可机构,例如:

• 中国合格评定国家认可委员会(CNAS) 中国

• 中国计量认证(CMA)

· 法国认可委员会(COFRAC) 法国

德国 • 欧洲提名检定所(EU Notified Body)

• 德国认可联合体 (TGA)

· 香港认可服务(HKAS) 香港

印度 • 国家测试和校准认可实验室 (NABL)

意大利 • 检测实验室认可体系•SINAL

韩国 • 韩国实验室认可机构(KOLAS)

法国 · 法国认可委员会 (COFRAC)

新加坡 • SAC新加坡实验室认可计划(SAC-SINGLAS)

南非 • 南非国家认可系统(SANAS)

· 泰国工业标准会(TISI) 泰国

英国 • 英国认可服务组织(UKAS)

美国 • 美国国家认可委员会(ANAB)

二、国际标准化组织(ISO)

ISO是"国际标准化组织"的英语简称, 其全称是International Organization for Standardization, 是世界上最大的国际标准化组 织,成立于1947年2月23日。ISO负责除电工、电子

领域之外的所有其他领域的标准化活动,其宗旨是 "在世界上促进标准化及其相关活动的发展,以便 于商品和服务的国际交换, 在智力、科学、技术和 经济领域开展合作。"ISO现有117个成员,包括117 个国家和地区。ISO的最高权力机构是每年一次的 "全体大会",其日常办事机构是中央秘书处,设 在瑞士的日内瓦。

ISO宣称它的宗旨是"在世界上促进标准化及其 相关活动的发展,以便于商品和服务的国际交换, 在智力、科学、技术和经济领域开展合作"。

三、国际认可论坛(IAF)

国际认可论坛(英文缩写为IAF),它是由有 关国家认可机构参加的多边合作组织,成立于1993 年1月,现有成员30多个,中国合格评定国家认可 委员会(CNAS)是其成员单位之一,中国也是17个 发起国之一。其主要目标是协调各国认证制度,通 过统一规范各成员国的审核员资格要求、培训准则 及质量体系认证机构的评定和认证程序, 使其在技 术运作上保持一致,从而确保有效的国际互认,它 在世界上包括两大组织, 分别是欧洲认证认可组织 (EAC) 和太平洋认可合作组织(PAC)。

以认可项目等效性为基础,国际认可论坛多边 承认协议签约的认可机构批准的认可, 使组织持有 在世界的某一地区已被认可的认证证书能在世界的 任何地区被承认。



因此,被IAF多边承认协议签约认可机构认可的 认证机构在管理体系、产品、服务、人员和其它类 似的符合性评审项目所颁发的认证证书在国际贸易 等领域均能得到世界各国承认与信任。

四、认证小知识:

"认证"一词的英文原意是一种出具证明文件 的行动。ISO/IEC指南2:1986中对"认证"的定义 "由可有充分信任的第三方证实某一经鉴定的 产品或服务符合特定标准和规范性文件的活动", 举例来说,第一方(供方或卖方)生产的产品甲, 第二方(需方或买方)无法判定其品质是否合格, 而由第三方来判定。第三方既要对第一方负责,又 要对第二方负责,不偏不倚,出具的证明要获得双 方的信任,这样的活动就叫做"认证"。这就是 说,第三方的认证活动必须公开、公正、公平,才 能有效。这就要求第三方必须有绝对的权利和威 信,必须独立于第一方和第二方之外,必须于第一 方和第二方没有经济上的利害关系,或者有同等的 利害关系,或者有维护双方权益的义务和责任,才 能获得双方的充分信任。

认证通常分为产品、服务和管理体系认证。大 家较为熟悉的CCC认证就是产品认证。而体系认证包 括:以GB/T19001标准为依据开展的质量管理体系认 证;以GB/T24001标准为依据开展的环境管理体系认 证;以GB/T28001标准为依据开展的职业健康安全管 理体系认证;以GB/T22000标准为依据开展的食品安 全管理体系认证等。还有以体育场所服务标志为依 据开展的体育服务认证等。

常见的认证包括:

认证通常分为产品、服务和管理体系认证。大 家较为熟悉的CCC认证就是强制性产品认证。而管理 体系认证包括:以IS09001标准为依据开展的质量 管理体系认证;以IS014001标准为依据开展的环境 管理体系认证;以GB/T28001标准为依据开展的职 业健康安全管理体系认证;食品安全管理体系认证 IS022000 (HACCP) 认证等。还有以体育场所服务标 志为依据开展的体育服务认证等。

1、管理体系认证:

管理体系认证也可称为"管理体系审核注 册",是指由第三方公正机构依据公开发布的管理 体系标准,对供方的管理体系审核,审核合格的由 第三方机构颁发管理体系认证证书,给予注册并向 社会公布,证明供方申请注册产品的管理体系符合 管理体系标准规定的要求。

2、强制性产品认证:

强制性产品认证,又称CCC认证,是我国政府为 保护广大消费者的人身健康和安全,保护环境、保护 国家安全,依照法律法规实施的一种产品评价制度, 它要求产品必须符合国家标准和相关技术规范。强制 性产品认证,通过制定强制性产品认证的产品目录和 强制性产品认证实施规则,对列入《目录》中的产品 实施强制性的检测和工厂检查。凡列入强制性产品认 证目录内的产品,没有获得指定认证机构颁发的认证 证书,没有按规定加施认证标志,一律不得出厂、销 售、进口或者在其他经营活动中使用。

强制性认证标志的名称为"中国强制认证", 英文名称是 "China Compulsory Certification", 英文缩写为"CCC"。CCC标志分为不同认证种类, 在CCC标志基本图案的右部印制认证种类标注进行 区分,它是由代表认证种类的英文单词的缩写字母 组成。其中"S"代表"安全认证"、"EMC"代表 "电磁兼容认证"、"S&E"代表"安全与电磁兼容 认证"、"F"代表"消防产品认证"。



3、自愿性产品认证:

对于强制性产品认证制度管理范围之外的产品 或产品技术要求,国家认监委按照国家统一推行和 机构自主开展相结合的方式,结合市场需求,推动 自愿性产品认证制度的开展,企业均可根据需要自 愿向认证机构提出认证申请。其中,国家统一推行 的自愿性产品认证的基本规范、认证规则、认证标 志由国家认监委制定;而属于认证新领域,国家认 监委尚未制定认证规则及标志的,经国家认监委批 准的认证机构可自行制定认证规则及标志,并报国 家认监委备案核查。

五、我国的认证认可相关机构

中国国家认证认可监督管理委员会(英文简称 CNCA): 是国务院决定组建并授权,履行行政管理

职能,统一管理、监督和综合协调全国认证认可工 作的主管机构。

中国合格评定国家认可委员会(英文简称 CNAS):是根据《中华人民共和国认证认可条例》的规定,由国家认证认可监督管理委员会批准设立并授权的国家认可机构,统一负责对认证机构、实验室和检查机构等相关机构的认可工作。

中国认证认可协会(英文简称CCAA):成立于2005年9月27日,是由认证认可行业的认可机构、认证机构、认证培训机构、认证咨询机构、实验室、检测机构和部分获得认证的组织等单位会员和个人会员组成的非营利性、全国性的行业组织。依法接受业务主管单位国家质量监督检验检疫总局、登记管理机关民政部的业务指导和监督管理。





管理体系认证介绍

一、质量管理体系认证

ISO 9000族标准自1987年问世以来,由于其制 定的高度概括性和认证模式的严谨性, 曾一度在世 界范围内形成席卷工商业的旋风,在我国同样也掀 起了ISO 9000认证热潮。就ISO 9000族标准本身而 言,由于其总结了诸多工业发达国家近百年来的管 理经验,融合了当今诸多优秀的管理方法,并用最 简洁的方式将企业运行的模式加以概括,指明了企 业管理的基本流程;同时该体系本身又兼具相当的 弹性,容许每个企业根据自身特点加以最大限度的 发挥运用。因此,使用这套管理工具,可以帮助组 织建立正常运转的基本框架, 制定各个层面最基础 的管理制度,同时还能结合组织自身管理队伍素质 的高低,选择不同的管理流程和模式以达到质量管 理的目的。截止到2007年底,全球已有超过70万家 的组织通过了质量管理体系认证,我国共有20多万 家组织获得了质量管理体系认证证书。

ISO / TC 176技术委员会通过调研、试点、改 进,在原1994版IS09000族标准的基础上,正式发 布了2000版ISO 9000族标准,我国随即将其等同 转化为国家标准。2008年IS0又发布了最新修订的 IS09001-2008《质量管理体系要求》。中国将其转 化为GB/T19001-2008标准, "GB/T"是"推荐性国 家标准"代号,即:中国的"GB/T19001-2008"标 准等同采用"IS09001-2008"标准之意。目前我国 已开始宣传培训贯彻实施 , 于2009年3月1日实施。

ISO 9000族标准的核心标准包括:

- 1、ISO 9000: 2005《质量管理体系——基础和 术语》
 - 2、ISO 9001: 2008《质量管理体系——要求》
- 3、ISO 9004: 2000《质量管理体系——业绩改 进指南》(修订中)
- 4、ISO 19011: 2002《质量和(或)环境管理体 系审核指南》

此外, ISO 9000族标准中还包括ISO 10012《测 量管理体系——测量过程和测量设备要求》等其他 标准、技术规范、技术报告等文件。

二、环境管理体系认证

为了适应环境管理的国际大趋势,同时考虑到 由于各国各地区环境管理的不同做法有可能产生新 的贸易和技术壁垒,国际标准化组织在1993年6月成 立了环境管理技术委员会(1S0 / TC207),该委员会 的目的是通过制定和实施一套环境管理国际标准, 来规范环境管理的方法,以标准化支持环境保护的 可持续发展;同时帮助所有组织规范其环境行为, 实现环境绩效的持续改进。

ISO / TC 207在制定ISO 14000标准时, 遵守以 下3项指导思想和7条原则,以保证标准的公正、合 理和可行。

a. 三项指导思想

(1) 减少和消除贸易壁垒。



- (2) 可用于各国对内、对外的注册认证。
- (3) 摈弃任何不利于环境改善的行政干预。

b. 七条原则

- (1) ISO 14000标准应真实、非欺骗性。
- (2) 对环境和服务的评价方法和信息应真实、 准确、有意义和可验证。
- (3) 评价方法和试验方法应采用标准方法,应 采用国际标准、地区标准和国家标准,或技术上能 够保证再现性的试验方法。
- (4) 应具有公开性和透明度同时不应损害商业 机密信息。
 - (5) 非歧视性。
- (6) 可进行特殊的和有效的学习传递和教育培 训。
 - (7) 应不产生贸易障碍,国内外一致。

ISO 14000系列标准是在1996年9月1日正式颁布 的,并于2004年进行重新修订发布实施。

三、职业健康安全管理体系认证

职业健康安全管理体系是建立在现代系统管理 理论基础上的。它以系统安全的思想为基础,从企 业的整体出发,把管理重点放在事故预防的整体效 应上, 实行全员、全过程、全方位的安全管理, 使 企业达到最佳安全状态。所谓系统安全,是在系统 寿命期间内,应用系统安全工程和管理方法辨识危 险源,采取控制措施使其危险性最小,从而使系统 在规定的性能、时间和成本核算范围内达到最佳的 安全程度。

1996年英国颁布了BS8800《职业安全卫生管理 体系指南》国际标准。以后,美国、澳大利亚、日 本、挪威的一些组织制定了关于职业健康安全管理 体系的指导性文件,1999年英国标准协会(BSI)、

挪威船级社(DNV)等13个组织提出职业健康安全评 价系列(OHSAS)标准,即OHSAS18001《职业健康安 全管理体系——规范》、OHSAS18002《职业健康安 全管理体系——OHSAS18001实施指南》。

OHSAS 18001标准已在全球得到广泛认可,通过 这套完整的行之有效的管理系统,能减少事故发生、 创造更好的工作环境和持续改进。虽然OHSAS 18001 并不是治愈组织中所有OHS问题的良药,但是它具有 独特的全球认可地位,通过这套完整的行之有效的管 理系统,能实现更好的工作环境和持续改进。

尽管取得了成功,但OHSAS 18001仍然需要不断 更新。2006年,包括法国国际检验局的0HSAS编委会 开始了修订工作。

OHSAS 18001标准修改的最初工作草案于2006年1 月公开征求意见。2006年10月在西班牙马德里OHSAS 工作小组会议上在审阅了500条意见后,第二版工作 草案于2006年11月公开征求意见。

OHSAS 18001:2007版标准于2007年7月1日发布, 此次新版本相比以往将更加注重以结果为导向,具 备了与ISO 9001:2000和ISO 14001:2004更好的兼容 性。结合了经过实践证明的现代OHS管理理念,完善 了其中的要素和定义。这将进一步推动组织对其管理 体系进行整合并为OHSAS赢得更多关注。

由于我国的职业健康安全管理体系标准GB/ T28001-2001《职业健康安全管理体系规范》,由 范围、规范性引用文件、术语和定义、职业健康 安全管理体系要素4个部分组成。该标准覆盖了 OHSAS18001: 1999《职业健康安全管理体系规范》 的所有内容,并考虑了国际上有关职业健康安全管 理体系的文件控制要求。该标准并不是等同转换 OHSAS18001,目前正参照新标准的修订,对我们各获 证组织优化OHSMS会带来帮助。



GUAN LITI XI REN ZHENG

四、食品安全管理体系认证及HACCP认证

HACCP(危害分析和关键控制点),是英语Hazard Analysis and Critical Control Point的字母缩写,译为"危害分析和关键控制点"。HACCP是一个保证食品安全的预防性管理体系,它运用食品加工、微生物学、质量控制和危险评价等有关原理和方法,对食品原料控制、加工过程以及最终食品成品控制等各个过程中实际存在的和潜在的危害进行分析判定,找出对最终成品质量有影响的关键控制环节,并采取相应控制措施,使食品危害性减少到最低程度,从而达到最终成品具有较高安全性的目的。

现在,HACCP体系认证已经成为我国政府对进出 口食品安全控制的政策手段。2002年3月,国家质量 监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会 分别出台了有关进出口食品安全控制新的规章。根 据国家《进出口商品检验法》、《食品卫生法》和 《进出境动植物检疫法实施条例》规定, "国家对 向中国输出动植物产品的国外生产、加工、存放单 位,实行注册登记制度"。2002年3月14日,国家质 检总局公布施行了《进口食品国外生产企业注册管 理规定》,对进口食品注册提出了具体要求。凡向 中国输出肉类(包括各种畜禽肉、肉制品、可食用副 产品和内脏)的国外生产、加工、存放企业,须向中 国国家认证认可监督管理局申请注册。未获得注册 的国外企业的产品,不得进口。为了提高我国食品 生产企业的安全质量管理水平,规范HACCP认证工 作,扩大食品出口,保护消费者的健康安全,国家 认监委在2002年3月20日,公告发布了《食品生产企 业危害分析与关键控制点(HACCP)管理体系认证管理规定》,已于2002年5月1日起施行。要求我国有关机构和企业按照规定要求建立、实施、认证和验证HACCP管理体系,不断提高我国企业的管理水平和食品安全卫生质量,保证消费者的生命安全和健康,同时扩大我国食品的出口。

进入21世纪,世界范围内消费者都要求安全和健康的食品,食品加工企业因此不得不贯彻食品安全管理体系(FSMS),以确保生产和销售安全食品。为了帮助这些食品加工企业去满足市场的需求,同时,也为了证实这些企业已经建立和实施了食品安全管理体系,从而有能力提供安全食品,开发一个可用于审核的标准成为了一种强烈需求。于是,ISO22000国际标准应运而生。

IS022000标准是国际标准委员会2005年9月公布,并同步在全球推广和执行。我国及时引进,并作为国家"十五"重大科技专项(食品安全专项项目)——食品安全关键技术研究的重要研究内容。IS022000标准继承了IS09000、HACCP等管理体系的优秀思想,采用了与IS09001相同的体系结构,仍为"决策—管理—全员和内审员监督"的框架,核心是CAC HACCP原则,应用范围覆盖了整个食品链。IS022000从食品安全分析入手,以自查自律的形式,规范食品控制"从生产到餐桌"全程管理行为;IS022000标准管理体系的考核、认证和执行充分表达了生产商、供应商、服务商对社会做出的承诺和诚信。





重温八项质量管理原则

学习GB/T19001-2008/IS09001: 2008标准之一理念篇

史殿魁 纪婷

任何一种管理体系都需要一种理念, 此所谓 "以道生术"。质量管理体系是管理体系的一部分 当然不会道之不同,其中"八项质量管理原则"就 是质量管理体系IS09000族标准的管理理念。长期以 来无论是质量管理体系的认证行业还是咨询行业在 引导组织实施质量管理体系时,特别关注了IS09001 标准中的各项条款要求,而忽视了IS09000"质量管 理体系 基础和术语"标准的理念价值,从而削弱 了实施质量管理体系的有效性。笔者借举国上下落 实科学发展观之际,本着与时俱进的态度,对八项 质量管理原则赋予了新的认识。希望对正确的理解 和实施GB/T19001-2008/IS09001:2008国家标准,具 有启示性指导作用。

一、八项质量管理原则与IS09000族标准的 关系

"以道御术,术以载道",纵观IS09000族标准 的全部内容,不难发现,八项质量管理原则是道, 道生一,形成IS09000\9001\9004\19011等标准框 架,一生二,形成了12条质量管理体系基础、84条 术语和以过程为基础的质量管理体系模式,二生 三,形成了如IS09001和IS09004等第4章至第8章的 条款要求,三生万物,形成了IS09000族标准的全部 内容,图1是这种逻辑关系的最好诠释。

二、八项质量管理原则新解

随着管理科学的发展和组织运行质量管理体系

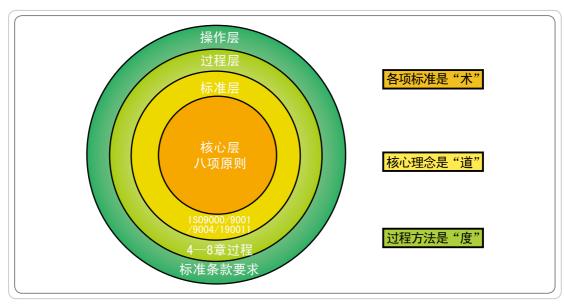


图1 八项质量管理原则与ISO9000族标准的关系



实践的深化,对八项质量管理原则的理解和认识也 在不断的深化和发展, 内延更加科学, 外延更加系 统,极大丰富了质量管理学的内容。

1、以顾客为关注焦点

组织生存和发展的必要条件是依存于顾客, 依赖于 市场。因此善待顾客,维护市场是组织的工作重 点。为此需要优先进行的活动是:

a、组织应该识别谁是组织的顾客,细分顾客与 市场,并了解和判断顾客今天的需求,也要预测顾 客未来的需求,并用组织的语言表达顾客的要求:

b、用顾客的视野和思维来观察和评审组织的产 品和服务,为顾客提供个性化和有特色的产品和服 务,并驱动改进和创新;

c、确定维护和发展与顾客良好关系的方法,如 应用冰山模型关注投诉,建立顾客关系系统,并不 断增强顾客的满意度和提升顾客的忠诚度。特别关 注顾客满意度测量的适宜性和有效性, 若将满意度 指标与市场关联指标同时测量分析,会为组织带来 更大的效益;

d、建立面对市场的快速反应机制, 根据顾客需 求和市场变化调整组织的发展方向, 根据组织战略 目标的变化,调整质量方针,进而修正质量目标, 完善过程指标,增强市场应变能力。

以顾客为关注焦点至少涉及"了解顾客要求、 建立顾客关系、测量顾客满意、形成顾客与市场的 灵活反应机制" 等四个关键过程。GB/T19001-2008 标准中7.2.3、7.5.4、7.5.1、7.5.5以及8.2.1、 8.4、8.5.2、8.5.3等条款规定了相关的过程管理要 求, 由此确保关注顾客理念的落地。

2、领导作用

组织的领导者的作用体现在能否将组织的发展方 向与战略目标统一, 使其一致, 并创造一个全体员工 充分参与实现组织目标的内部氛围和环境,起到组织 的领航与引导作用。为此需要优先进行的活动是:

a、建立以顾客为中心的价值观和质量文化,明 确组织的使命、愿景及较高的组织期望;

b、制定组织的发展战略、质量方针、质量目 标,确定实施方法,指导组织的各项活动,并引导 组织的长远发展:

c、调动、激励全体员工的积极性,为实现组织 的质量目标,鼓励员工为组织做出贡献,做到全员 参与、改进、学习和创新;

d、强化组织道德规范,诚信自律,遵纪守法的 理念; 营造组织良好的质量意识和敢于承担质量责 任的氛围;

e、以自己的道德行为和个人魅力起到表率作 用,形成领导的权威和员工对组织的忠诚,带领全 体员工克服困难, 实现组织目标。

领导作用至少涉及"确定组织文化、必要的 管理承诺、创造授权、沟通、学习和创新、遵纪 守法的环境、确保质量方针、目标以及体系策划 的实施、履行社会责任"等五个关键过程。GB/ T19001-2008标准中5.1、5.2、5.3、5.4、5.5.1、 6.1、6.2、6.3、6.4等条款规定了相关的过程管理 要求,由此确保领导作用的价值实现。

3、全员参与

人是管理活动的主体,也是管理活动的客体。 人的积极性, 主观能动性, 创造性的充分发挥, 人



发挥并能实现创新和持续改进时,组织将会获得最 大收益。为此需要优先进行的活动是:

- a、领导要创造全员参与的环境,建立"以人为 本"的人力资源管理系统,实施绩效考核,让每个人 在各自岗位上树立责任感, 充分发挥个人的潜能。 组织正式的或非正式的员工活动, 如现场管理小 组、QC小组、劳动竞赛等;
- b、组织要建立全员参与的机制,制订各种制 度,如:合理化建议管理办法、知识共享管理办 法、评定奖励管理办法等;
- c、组织要创建学习型组织,不断学习新思想、 新方法,以持续改进,适应新的发展变化;强调学 习的有效性,要能解决现存的问题。
- d、组织和个人需要一套切实可行的学习方法, 根据需要和现有能力制定员工学习和发展计划,建立 保障员工的权益与满意程度的机制,通过学习树立共 同价值观、创建共同愿景。

全员参与至少涉及"建立参与机制、创造参 与氛围、创建学习性组织、组织改进评比活动" 等四个关键过程。GB/T19001-2008标准中5.5.1、 6. 2. 2、7. 1、8. 2. 2、8. 4等条款规定了相关的过程 管理要求,由此确保全员参与理念的指导作用。

4、过程方法

关注过程是为了得到期望的结果, 系统地识别 和管理组织所应用的过程,特别是识别过程之间的 相互作用,可以掌握组织内与产品实现有关的全部 过程,清楚过程之间的内在关系及相互联系。"结 果"应是有"因"之果,是"方法-展开"的结果, 是过程管理的结果。为此需要优先进行的活动是:

a、组织为了实现产品或服务,本质上形成了各 种过程以及过程接口。从某种意义上讲,职能之间 或职能内部活动的接口,可能就是过程间的接口。 因此识别和确定质量管理体系范围内的这些过程和 活动的接口,会有助于过程有效运行;

- b、组织会针对实现过程的不同分过程(或阶 段),设置多个职能部门承担相应的工作。这些职 能可能会在过程内, 也可能涵盖一个或多个过程。 因此针对职能部门,确定实施活动的职责和权限, 并予以管理是非常重要的;
- c、过程方法具体表现为: 过程识别、过程要求 确定、过程设计、过程实施、过程改进。同时实施 过程方法时充分体现PDCA思想;
- d、质量管理体系中活动和资源(主要包括人 力、财务、基础设施、信息、技术、内外部顾客和 供方资源等)要运用过程方法实施管理;
- e、监视和测量关键过程的绩效指标,关注过程 所期望的结果, 进而确保质量管理体系的有效性。

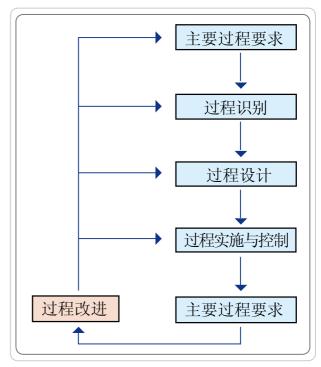


图2 过程管理流程图



过程方法至少涉及"识别和确定过程及其系统及相互作用、测量和评估过程绩效、实施过程管理、开展过程改进"等四个关键过程。GB/T19001-2008标准中4.1、5.5.1、6.2、6.3、7.1、7.2.3、7.3.1、7.4、7.5等条款规定了相关的过程管理要求,由此确保了质量管理体系确定的那些过程的有效运行(特别强调,不能忽视确定那些管理组织和资源的过程,如战略规划、培训管理等)。

5、管理的系统方法

质量管理体系的构成要素是过程,一组完备的相互关联的过程的有机组合构成了一个系统。对构成系统的过程予以识别,理解并管理,以系统的思维来管理组织的质量管理体系(主要包括组织管理、资源管理、产品实现、测量分析和改进),可以帮助组织提高实现组织整体目标的有效性和效率。为此需要优先进行的活动是:

- a、明确过程、过程链、过程网络、系统(体系)之间的关系,从而识别和确定应管理的系统;
- b、一个良好的体系是高效地实现目标的保证。 组织通过确定过程要求,设计绩效考核指标,构造 一个体现系统整体性、一致性、协调性的体系,并 系统地管理运行体系;
- ①整体性意味着把组织看成一个整体,有着共同的战略目标和行动计划(整体);
- ②一致性意味着各项工作依计划、实施、测量 和改进保持高度执行力的一致性(纵向);
- ③协调性意味着质量管理体系中的各独立部分 (分系统),以充分协调的方法运作(横向)
- c、通过明确职能,确定责权,沟通了解,从而减少或消除由于职能交叉和职责不清导致的障碍,提高过程运行的效率。

- d、对于组织的特定过程,按系统的目标设定过程目标,对子系统和总系统,也可以采用同样的PDCA方式来改进体系。
- e、管理的系统方法和过程方法既有区别又是 紧密联系的。过程方法侧重于研究单个的过程,即 过程的输入,输出,活动及所需的资源,以及该过 程和其相关过程的关系;管理的系统方法侧重于研 究若干个过程至过程网络组成的系统(体系)。因 此,二者是整体和局部的关系,过程方法是管理的 系统方法的基础,管理的系统方法是将相关的各个 有效运行的过程构筑成一个有效运作的体系,从而 高效地实现组织的目标。

管理的系统方法至少涉及"识别和确定系统及相互作用、测量和评估过程绩效、实施过程管理"等三个关键过程。GB/T19001-2008标准中4.1、6.2、6.3、7.1、7.2.3、7.3.1、7.4、7.5等条款规定了相关的过程管理要求,由此确保了质量管理体系中管理的系统方法实施。

6、持续改进

过程的改进应以"结果"为导向,持续改进总体绩效应当是组织的一个永恒目标。持续改进是组织保持和提高竞争力和适应性的主要方法之一,为保证改进的持续性和有效性,组织应该重视策划和方法的运用。为此需要优先进行的活动是:

a、建立持续改进的机制,有效组织管理改进活动,体现改进的系统性。如基于组织的质量方针、质量目标、通过内部审核和管理评审评价组织的质量管理体系存在的不符合,当然也可以通过数据分析方法,提供质量管理体系,过程,产品的各种有价值的信息,最终导致采取纠正措施,预防措施而达到持续改进的目的;



b、顾客驱动、过程考核是改进的发动机。持续 改进是一个制定改进目标, 寻求改进机会, 最终实 现改进目标的循环过程。

- c、持续改进的最终目的是改进组织质量管理 体系的有效性, 改进过程的能力, 最终提高产品质 量。这是组织中每位员工的日常工作的一部分;
- d、持续改进体系可以在组织的各个过程中用PDCA循 环方法实现。创新是改进的有效手段,创新不仅仅局

限于研究开发部门的技术和产品创新,管理创新也 很重要。管理创新包括:思想观念、组织机构、运 行机制和业务流程等多方面的创新。

持续改进至少涉及"建立改进机制、确定改进 计划和目标、实施和测量改进、评价改进成果"等 四个关键过程。GB/T19001-2008标准中5.6、6.2.2、 8.2.2、8.4、8.5.1等条款规定了相关的过程管理要 求,由此确保了质量管理体系的持续改进。

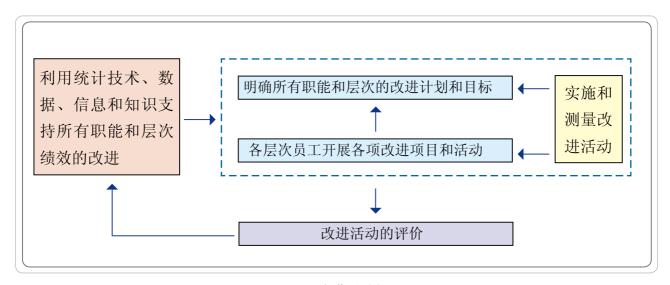


图3 改进活动框图

7、基于事实的决策方法

基于事实的决策体现了,决策是理智的,增强 了依据事实证实过去决策的有效性的能力, 也增强 了评估、判断和决策的能力。决策过程输出即决策 方案是否理想, 取决于输入的信息和数据以及决策 活动本身的水平,也决定了某一结果的成功与否。 为此需要优先进行的活动是:

- a、有效决策是建立在数据和信息分析的基础 上,它依赖于对其过程和最终绩效的测量和分析;
 - b、绩效测量指标应与组织的方向、战略保持

- 一致(本身也要评价和改进),应反映组织的顾客市 场、运行过程、财务绩效和学习成长等综合绩效状况;
- c、绩效测量所依据的数据和信息应必须真实、 可靠, 充分, 而且要根据组织的战略调整, 不断开 发新的信息源;
- d、统计技术可帮助我们正确地分析数据以得到 恰当的信息用于决策。如对数据、信息要进行趋势、 差距和因果分析(和自己比、和竞争对手比、和标杆 比),并可用于多种用途:策划、绩效评价、运作改 进、变革管理、与竞争对手或标杆的绩效对比等。

ZHI HANG CHAN H VHAN ZE

基于事实的决策方法至少涉及"开发信息源、数据收集、数据测量分析、数据应用"等四个关键过程。GB/T19001-2008标准中5.4.2、7.1、7.3、7.5、8.1、8.4等条款规定了相关的过程管理要求,由此确保了组织基于事实分析后所采取的措施将是理性的,结果将是有效的。

8、与供方互利的关系

任何一个组织都有其供方或合作伙伴。组织与 供方或合作伙伴的良好合作将最终促使各方均增强 快速的反应和创造价值的能力,优化成本和资源, 最终确保顾客满意。为此需要优先进行的活动是:

a、要充分识别组织价值链上全部供方或合作 方,确定优先次序,实施差异化管理。在内部,要 提高员工满意度,做到知识共享,帮助员工实现目 标;营造一个鼓励员工迎接挑战的环境;在外部, 与组织的相关方建立战略联盟与合作伙伴关系,实 现互利和优势互补,增强双方实力和获利能力;

b、成功的内部和外部合作伙伴关系应建立长远的 战略目标,从制度和渠道上保证做到互相沟通,共同认 识取得成功的关键要求,提高过程的有效性和效率;

c、组织运用过程方法,识别构成产品实现过程 的各分过程及其相互作用,应用管理的系统方法管理 产品实现过程。其中识别并选择起着关键作用的供方 或合作伙伴构成实现过程的组成部分,合适的供方对 顾客的满意和组织的绩效可起到相当重要的作用。

与供方互利的关系至少涉及"识别和确定供方

或合作伙伴、建立战略合作关系、推动双向交流、共同提高过程有效性"等四个关键过程。GB/T19001-2008标准中7.4.2、7.4.3、8.4等条款规定了过程相关的管理要求,由此确保组织与供方互利的关系,从而实现双赢。

三、八项质量管理原则的作用及结语

IS09000:2008族标准,提出了八项质量管理原则,是指导我们开展组织质量管理工作的基础,同时它高度地与其它一些管理模式,如环境、职业健康安全、信息安全管理、卓越绩效等形成融合。八项质量管理原则中以顾客为关注焦点、持续改进、与供方的互利关系是组织应遵守的经营理念。领导作用是关键,全员参与是基础。而过程方法、管理的系统方法和基于事实的决策方法这三项原则,则是建立、实施质量管理体系的科学方法。其中过程方法是核心,基于事实的决策方法是基础,实现管理系统的优化是目标。质量管理体系的运行实践告诉我们,学习标准的程序如果遵循先学习IS09000再学习IS09001,而后学习IS09004和(或)IS019011是一条有效的途径。

"道为术之灵,术为道之体",八项质量管理原则将指导我们在运行质量管理体系时,用基于事实的决策方法识别组织所需的过程,用管理的系统方法协调优化过程的关系,使其形成一个过程网络,发挥过程体系的整体优势,达到控制过程的目的,进而完善组织的科学管理,实现组织的战略目标。

NORTHEAST AUDIT







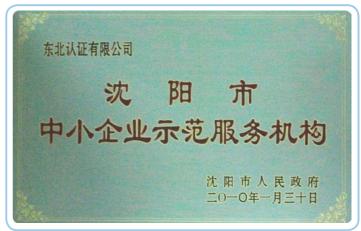
2010年3月20-21日NAC成功召开了 2010年度审核员及技术专家年度集 训大会

2010年NAC四届三次监督管理委员 会会议

2010年4月20-23日NAC接受中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认可必要证金

2010年1月,我公司获得沈阳市人 民政府颁发的"沈阳市中小企业示 范服务机构"荣誉牌匾





NAC企业文化

NAC的企业文化,是NAC在长期的管理实践中自觉培育的,为NAC所拥有的整体的价值观念、行为方式和道德情操。

NAC企业文化的核心是顾客价值及为顾客创造价值。

NAC的企业文化是一种资源,是NAC创立、开发、利用这一资源,创造 NAC企业文明的过程,也是NAC在激烈的市场竞争中逐步形成的管理理念。

NAC的企业文化实质上是对顾客和社会的一种承诺,也是在国内外认证机构之间决赛致胜的法宝。

多年来,NAC一直在不断的追求和探索,努力创立NAC独具的企业文化,并不断夯实NAC的文化底蕴。这是NAC成熟的标志,也是NAC企业价值和员工价值的体现。

东北认证有限公司

地址: 辽宁省沈阳市沈河区文艺路21-1号地王大厦6层

邮编: 110016

市场开发中心: 024-83961650 83961602 83961600

83961686 83961660 83961617

83961689

客户服务中心: 024-83961665 83961601 83961668

83961658 83961698

办公室: 024-83961699

传真: 024-83961667

网址: www.nac.com.cn

邮箱: nac@nac.com.cn

东北认证有限公司大连分公司

地址: 辽宁省大连市中山区友好路50号中化辽宁大厦905室

邮编: 116001

电话: 0411-82815378 传真: 0411-82815379 邮箱: dldbrz@dldbrz.com

东北认证有限公司苏州分公司

地址: 江苏省苏州市桐泾路28号公园天下20幢202室

邮编: 215002

电话: 0512-68832550

0512-68832180

邮箱: szeac@163.com

东北认证有限公司山东分公司

地址: 山东省烟台市南大街213号华天大厦(市长大厦)1008室

邮编: 264000

电话: 0535-6204698

传真: 0535-2110900

邮箱: ytsac@tom.com