

浅谈实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准

卢学礼

(中国水利水电第七工程局,四川郫县,617300)

摘要 在国际经济技术合作中,ISO9000 系列标准被作为相互认可的技术基础。在质量管理方面已成为影响最大的国际标准。系列标准对我国各行业都是客观现实的迫切需要,有不少行业已形成“认证热”。笔者简要介绍了 ISO9000 系列标准的基本概况,论述了水电施工企业贯彻实施系列标准的必要性及其可行性。

关键词 水电施工企业 实施系列标准 必要性 可行性

ISO900 系列标准自发布以来,得到了世界各国普遍重视。世界各国对它认同的速度超过了其他任何国际性标准。我国自贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准以来,对提高企业管理素质、提高产品质量、促进企业的技术进步、强化全面质量管理起到了积极的作用。由于系列标准对各行各业具有广泛的适用性,所以我国各行业都在积极推广应用,特别是电子行业和机械制造业。施工企业、特别是水电施工企业,是否有必要、是否可行、是否也可贯彻实施系列标准,回答是肯定的,而且是必须的。

1 ISO9000 系列标准的产生及简况

为了更好地贯彻系列标准,必须首先了解 ISO9000 系列标准的产生及其发展状况。

1.1 ISO9000 系列标准的产生

ISO 是一个从含有“相等”含义的希腊文 ISOS 派生出来的正式称号,代表国际标准化组织。这个国际标准化组织,根据当代生产和贸易的国际合作以及国际间产品质量相互认同等问题都要求质量管理标准向国际化方向发展形势的要求,于 1980 年 5 月在加拿大渥太华成立了质量保证技术委员会(简称“TC 176”),专门研究国际质量管理、质量保证领域的标准化问题,在总结各国质量管理 and 质量保证经验基础上,经过多年艰苦努力,于 1986 年及其以后,制订、发布了一系列质量体系的国际标准,即 ISO9000 系列标准。

ISO9000 系列标准主要由质量术语、质量保证要求或指南、质量管理指南和质量技术指南四大类标准组成。每大类又由几部分组成。在四大类标准中,质量管理 and 质量保证这两类标准是 ISO9000 系列标准的核心。

1.2 ISO9000 系列标准发展状况

ISO9000 系列标准的发布,使世界质量管理和质量保证的概念、原则、方法和程序统一在国际标准的基础上,它标志着质量管理和质量保证走向了科学化、规范化、文件化和国际化的新高度。由于它顺应了国际经济发展的形势,适应了企业和顾客及其他受益者的需要,得到了世界各国普遍的重视和广泛的应用。

目前,ISO9000 系列标准已被欧盟各国、日本、美国等 90 多个国家等同采用。发展中国家也在广泛推广应用系列标准。如亚洲的马来西亚、新加坡、中国的香港地区、沙特阿拉伯;南美洲的阿根廷、巴西、智利、哥伦比亚;非洲的突尼斯、津巴布韦;欧洲的捷克、斯洛伐克、匈牙利、波兰、罗马尼亚等国家。

各国采用 ISO9000 系列标准,在刚开始贯彻实施时多以制造企业为主。在建筑行业,已知在美国、英国、澳大利亚、巴基斯坦、中国的香港和台湾以及其他国家和地区都在积极推广应用此系列标准。目前,在商业、服务业、研究性服务、农业产品、旅游业以及环境保护等行业或产品中也得到了推广应用。

据统计,近 9 年来,全世界已有 15 万家公司按标准取得了认证,有 10 余万家公司正在审核、认证过程中。一些国家和行业已逐渐将符合 ISO9000 系列标准作为市场准入的基本要求,这是越来越多的企业迫切希望通过认证的根本原因。

我国为适应现代化建设形势要求和发展外向型经济,于 1988 年颁发了 GB/T10300《质量管理和质量保证》系列国家标准,等效采用了 ISO9000 系列标准。这是我国第一部“推荐性”的质量管理方面的国家标准。此后,为进一步扩大对外开放,促进对外贸易多元化和我国复关后恢复 GATT 缔约国地位,我国企业将在世界市场中平等竞争等多方面的需要,于 1992 年 5 月“全国质量工作会议”上决定按照国

际惯例等同采用 ISO9000 系列标准,颁布了双编号 GB/T19000-ISO9000《质量管理与质量保证》系列国家标准。从此,我国标准已完全与国际接轨。

贯彻实施 ISO9000 系列标准,对企业重要的标志是取得认证。我国对认证工作实行统一管理。国家技术监督局依法统一管理全国质量认证工作,先后批准设立了 4 个国家认可机构。国家认可机构对申请成立认证中心的认证机构进行审核认可。只有得到国家认可机构审核认可的认证机构,才能有资格对申请认证的企业进行审核认证。

我国自推行系列标准以来,在电子、机电、纺织……等行业中得到了积极的响应。1992 年,我国开始在企业进行贯标(贯彻实施 GB/T9000-ISO9000 系列标准的简称)的试点工作。同时开展培训、咨询活动。

据统计,截止 1996 年 12 月 31 日,仅国家技术监督局授权组建的认可委员会(CNACR)认可的认证机构,就向 1 602 家企业颁发了 ISO9000 系列质量体系认证证书 1 627 张。其中,1996 年达 1 108 张,是 1995 年的 295%。加上商检系统累计发放的 1 076 张(其中 540 家企业在两个系统都通过了认证)和外国认证机构在我国发放的约 1 000 张认证证书。截止到 1997 年 7 月,我国共计 3 000 余家企业通过了 ISO9000 系列质量体系认证。而仅在 1996 年拿到证书的企业就有 2 000 余家,是前三年总和的两倍多。由此可见,我国目前已基本形成了质量体系“认证热”。

就全国而言,目前已形成“认证热”,就行业而论,发展不平衡。“认证热”多在电子行业、机械制造业、国家商检系统尤为突出。而在土建施工企业“热度”似乎不够,水电施工企业“热度”尚未到来。

1.3 贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准的目的和意义

贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准对国家和社会有利,对企业、职工有益,同时保护了顾客的利益。

质量代表着一个国家的科学技术水平、生产水平、管理水平和文化水平。当前,世界经济的发展正经历着由数量型增长向质量效益型增长,市场竞争也正逐步经历由价格竞争为主向以质量竞争为主的转变。因此,我国必须推行贯彻 ISO9000 系列标准,只有如此,才能提高产品质量;只有如此,才能适应国际经济发展的趋势和潮流;也只有如此,才能在国际市场的激烈竞争中立于不败之地。

推行贯彻 ISO9000 系列标准,必将提高产品质量,提高质量可以增加社会财富,可以提高整个社会的经济效益,可以保证社会财富的稳定增长,促进国民经济持续、稳定、协调发展。还有利于环境保护。

随着科学技术的发展,一代代新产品不断涌现,特别是尖端技术产品和庞大的土木建筑物,只凭眼睛难以判断产品质量的优劣,贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准,通过企业认证,确信产品质量,顾客得到高质量产品,就是最大的利益。

质量是企业的生命。提高产品质量是企业生存的前提,是企业在竞争中取胜从而求得自身生存、发展的根本保证;是企业提高经济效益的基础,有利于全面提高企业的综合素质,从而为企业创造名牌打下基础,进而发挥名牌效应作用。而质量的提高最有效的手段是贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准。企业通过质量体系认证,能提高企业知名度,使企业不断出现在各种场合和新闻媒介上。随着社会间的交往,顾客将最有希望选择经过 GB/T19000-ISO9000 质量体系认证的企业,从而增强了企业的竞争力。

贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准,能够降低消耗,提高企业经济效益。经济效益好,就有条件提高职工的工资、奖金及各种福利待遇;经济效益好,就可以加快生产设备、机具的更新换代,从而改善职工的工作环境条件。发奖金、提高福利待遇和改善工作条件,可调动职工的积极性,可创造更高的产值,经济效益就会更好,这种良性循环,使职工的福利就会得到逐步提高。

2 水电施工企业贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准的必要性

对于水电施工企业,尽管贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准的“认证热”目前还没有到来,但其贯彻实施确是必要的。

2.1 传统质量管理存在的弊端阻碍了企业产品质量的提高

在计划经济体制下,我国企业在传统质量管理方面取得了一定的成绩,有的企业成绩可观,产品质量获得部、省级、甚至国家级质量奖,但就企业产品质量整体而言,比较落后,比起产品质量先进的国家差距较大。

传统质量管理基本上(不是所有、全部)仍处于质量管理发展的第一阶段——质量检验阶段。尽管

不是 20 世纪以前阶段初期的“操作者的质量管理”，而是阶段后期，大多数企业都设置了专职检验部门，配备了一定数量的专职检验人员，制定了产品的检验制度，添置了必备的检验仪器，用一定的检验手段控制管理企业的产品质量，但毕竟仍是第一阶段，即被动的事后产品质量检验阶段。这个阶段是落后的质量管理阶段，落后的管理手段，就不会有高质量的产品、顾客满意信得过的产品，这是传统质量管理固有的弊端所在。

2.2 粗放型的企业难以提高产品质量

计划经济体制束缚了企业和职工的积极性。职工坐在企业的“大船”上靠得住、有饭吃，而企业又乘在国家的“巨轮”上稳得住，不愁吃穿，到月保证有工资，虽不能发财，但也轻松。在这种不利于调动积极性的体制下，企业没有外部竞争压力、没有降低劳动消耗、没有提高产品质量、提高劳动生产率的积极性，因此，企业管理是粗放型的，从而造成计划不周、消耗大、成本高、质量低、浪费严重的现象普遍存在。

经过改革开放，现在企业虽然由计划经济转变为市场经济，企业和职工都感到有压力，在管理方面有所“紧缩”，有的企业单位产品质量大有提高，也有一些企业产品上等级，但仍有相当部分的企业目前管理仍属粗放型或类似粗放型。产品质量提高仍是艰难的，难以提高的。

2.3 水电施工企业的行业特点需要规范化的管理模式

水电施工企业不同于机械产品制造。由于它承建工程项目的固有特点，决定了水电施工企业的行业特点。

一是单项性。其产品是水利枢纽和水工建筑物，例如水电站、发电厂、水库、拦河大坝、船闸等。它的产品标准是由设计单位根据业主的设计任务书单项进行设计的。由于地质、交通和内外、外部管理条件，所在地点的自然和社会环境条件等各不相同，所以每个工程项目都有它的针对性的质量标准。

二是周期长、投入高。一个工程项目（水电站）短则一二年，长则三五年，特大型工程项目需要八年、十年甚至更长的时间，需要耗用巨额资金，投入大量资源。因此，为确保产品质量，业主和实施者，对于工程项目都需要投入特定的管理力量。

三是一次性与产品寿命的长期性。工程项目实施必须一次成功。它的产品质量必须在建成后，全部满足合同规定的要求。

四是风险性。工程项目在自然环境中施工，

有其不利的施工条件。由于建设周期长，在施工中可能遇到这样或那样的不利于正常施工的危险因素，例如多年汛期洪水的威胁。因此，对工程质量、进度、成本、造价等都会不同程度的受到影响。

五是生产管理方式的特殊性。机械制造是生产地点固定不变，可以在短时间内大量生产同一个标准的产品或者不同标准的产品、部件；而水电工程施工恰恰相反。对于一个工程项目，产品位置固定不变，操作人员轮流上岗；对于施工企业而言，产品地点却是变化的。因此，水电施工企业的管理方式也有相应的特殊性。

六是实施监督的必要性。由于上述特点，为确保工程质量，必须在施工过程中进行监督、检查、

根据水电工程项目的固有特点及其相应的行业特点，为确保产品质量达到顾客（业主）满意，达到国家标准、国际标准，就必须改变旧的管理模式，就必须使用先进的、规范化的管理模式。

2.4 市场经济竞争激烈，企业需要增强竞争能力

水电施工企业是从事水利水电施工建筑经济活动的盈利性的经济组织。在市场经济条件下，为确保企业生存发展，必须加强自身队伍的建设，提高职工的素质，提高产品质量，取得顾客信任，对工程项目经常投标、中标，在施工中加强管理，减少抵偿支出，增加盈利，从而扩大再生产。

由于市场经济的迅速发展，国内水电施工行业市场竞争也日益增强，对质量要求越来越高。从形势的发展不难看出，在不太长的时间内，投标者是否具有 ISO9000 系列标准认证，将是审查投标资格的基本条件之一，即企业不加强自身建设，不提高产品质量，不取得认证资格，将意味着被市场经济淘汰。

综上所述，可以看出，传统的质量管理模式不利于产品质量的提高；粗放型的管理方法难以提高产品质量；水电施工行业特点需要规范化的管理模式；竞争激烈的市场经济，需要增强竞争能力。从多方面情况明显可以看出，水电施工企业为适应形势发展的要求，需要一种新型的质量管理模式。由此可见，水电施工企业贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准是十分必要的。

3 水电施工企业贯彻实施系列标准的可行性

水电施工企业贯彻实施系列标准，不仅是需要

的,而且是可行的。

(1)我国水电施工企业,通过几十年的奋斗,已经摸索出一套适合中国国情的(质量)管理经验,尽管与国际标准有一定的差距,但毕竟是适合我国国情的,从而为水电施工企业贯彻实施系列标准奠定了基础。

(2)社会主义市场经济的建立,进一步扩大对外开放,科学技术的进步和社会生产力迅速的发展,企业不断深化改革,特别是不少企业推行全面质量管理,尤其是我国等同采用双编号颁发了 GB/T19000-ISO9000 系列标准等,均为水电施工企业贯彻实施系列标准造就了宽松的环境条件。

(3)当前水电施工企业队伍中有一大批年青有为的积极分子,他们有文化、有知识、有觉悟、有奋斗精神,他们是企业的骨干、企业的希望、企业的未来。当然,也是贯彻实施系列标准的主力军。

(4)在国家“七五”、“八五”科技攻关期间,有不少企业积极开展全面质量管理工作,取得了显著的成绩,积累了丰富的经验,从而为贯彻实施系列标准创造了良好的条件,打下了坚实的基础。

(5)当前,有不少行业处于贯标“认证热”阶段,有不少企业单位积极贯标“认证”,走在前面,取得了经验,吸取了教训,从而为水电施工企业少走弯路,顺利贯彻实施系列标准指明了方向。

(6)市场经济的核心机制是竞争机制,而且是质量的优胜劣汰的激烈竞争。施工企业如不改变旧貌,将面临破产的危险。在这种压力下,有不少企业积极探索,采取有效措施,提高了管理水平,提高了企业素质,提高了产品质量,从而为顺利贯彻实施系列标准客观上铺平了道路。

综上所述,原有符合国情行之有效的管理经验为贯标奠定了基础;多方面宽松的环境条件为贯彻标准开辟了广阔的天地;一大批年青有为的企业骨干是贯标的主力军;开展全面质量管理,贯标走在前头的行业企业为后来者提供了宝贵的经验;积极探索,成绩显著的企业为顺利贯彻标准铺平了道路。事实证明,水电施工企业贯彻实施 GB/T19000-ISO9000 系列标准不仅是必要的,而且也是完全可行的。

参 考 文 献

- 1 中国认证人员国家注册委员会.质量体系内部审核员国家通用教程.中国商业出版社.北京:1997年
- 2 中国建筑工程总公司培训中心.建筑企业质量体系建立与运行实务.企业管理出版社.北京:1995年
- 3 杨文士、中国质量管理协会.全面质量管理基本知识(第四版).中国科学技术出版社.北京:1995年

作者简介

卢学礼 男 中国水利水电第七工程局 高级工程师

(收稿日期:1997-09-19)

(上接第 79 页)

同意不进行听证或做出决定。

(6)调解团应根据 67.2 款或业主和承包商另外同意的时间向业主和承包商发出他的决定的书面通知。调解团应尽力达成一致的決定,如果不可能达成一致时,将按多数意见做出决定,少数成员应准备一份书面报告递交给业主、承包商和工程师。

(7)双方和调解团成员之间的联系以及听证会上所使用的语言应为[]语。所有联系均应拷贝给另一方和其他调解团成员。

(根据 FIDIC1987 年第四版补充,1996 年 5 月 14 日印刷的试行本编译)

(收稿日期:1998-12-25)

第二届中国国际能源应用技术交流大会 专场

99 广州国际能源(电力)应用技术及设备展览会暨 第二届中国国际能源应用技术交流大会

99 广州国际能源(电力)应用技术及设备展览会将于 1999 年 7 月 1 日至 4 日在广州·中国出口商品交易会(展馆)隆重开幕,届时大会将云集二百多国际能源巨人参展,集中展出当今世界能源应用方面的最新科技产品,八万中外业内人士应邀参加交流活动。大会展出的项目包括电力设备、电工器材、电池、燃气设备、节能与环保、消防设备等。大会由国家科学技术部工业司、中国能源研究会、广东省计划委员会能源处、广东省经济委员会能源处、广东省

科学技术委员会能源中心、广东省环境保护局、广东省电力(集团)公司、广东省能源研究会联合主办,由香港生产力促进局、香港中华电力有限公司以及全国 89 家能源电力期刊协办。

参展敬请联络地址:[510033]中国·广州连新路 171 号省科委大院情报大楼 709 室

电话:020 - 83545100 转 3456 传真:020 - 83549367

Email:sste@sit.gd.cn

联系人:韩玲