

项目六 企业质量管理

[学习目标]

知识目标

- 1、了解质量管理的发展历程
- 2、掌握质量及质量管理的基本概念
- 3、掌握全面质量管理的定义和特点
- 4、初步了解 ISO9000 族质量管理体系

技能目标

- 1、具备运用所学原理树立正确的现代质量管理意识，从而提高相关分析思考能力
- 2、具备运用所学知识指导今后的工作和学习

[开篇案例]

哥伦比亚航天飞机失事

2003. 2. 1 美国“哥伦比亚”航天飞机着陆前发生爆炸，7 名宇航员全部遇难，全世界为之震惊，美航天负责人为此辞职，美航天事业一度受挫。事后的调查结果也比较令人惊压，造成此灾难的凶手竟是一块脱落的隔热瓦，“哥伦比亚”航天飞机有 2 万多块隔热瓦，能抵御 3000 度高温，避免航天飞机返回大气层时外壳被融化。航天飞机是高科技产品，许多标准是一流的非常严格的，但就一块脱落的隔热瓦，0.5% 差错葬送了价值连城的航天飞机，还有无法用价值衡量的宝贵的 7 条生命。

导入问题：

造成哥伦比亚航天飞机失事的原因是什么？

[基本原理]

任务一 质量管理概述

一、质量与管理的基本概念

（一）质量的含义

质量有广义和狭义之分。广义的质量是指“产品、体系或过程的一组固有特性满足规定要求的程度”。根据这一含义，质量可以分为产品质量、工序质量和工作质量。“产品质量”是指产品适合于规定的用途以及在使用期间满足顾客的需求。这里的“产品”包括有形的实物产品和无形的服务。“工序质量”是指工序能够稳定生产合格产品的能力。“工作质量”是指企业管理、技术和组织工作对达到质量标准和提高产品质量的保证程度。

狭义的产品质量是指实物产品的质量，包括实物产品内在质量的特性，如产品的性能、精度、纯度、成分等；以及外部质量特性，如产品的外观、形状、色泽、手感、气味、光洁度等。实物产品质量特性一般可概括为产品性能、寿命、可靠性、安全性、经济性五个方面。

（二）质量管理的意义

质量是人类社会中永恒的话题，无论是对社会，还是对企业，它与我们每个人息息相

关。企业生存竞争的实质是质量竞争，只有好的质量，企业才能占领市场，才能生存和发展。

企业质量管理是指导、控制企业的与质量有关的相互协调的管理活动。质量管理作为企业经营管理的一部分，其范畴包括企业最高管理层对质量方针（即宗旨和方向）和质量目标的确定，以及为实现方针和目标所做的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的一系列管理工作。

质量管理的最终目标是能够用最经济最有效的手段进行设计、生产和服务，生产出用户满意的产品。质量管理工作的步骤，一般是根据实践和实验，发现产品质量上的薄弱环节和问题，从科学技术原理、工艺上研究产生的原因；采取有针对性的措施，并组织稳定的生产工艺路线，切实加以改进；在主要质量问题得到解决时，次要问题又上升为主要矛盾，这时再重复上述过程，以解决新产生的质量问题。

二、质量管理的历程

随着社会生产力的发展，质量的含义和质量管理的内涵在不断演变和发展。历史地考察质量管理的形成与发展，大致经历了以下三个阶段：质量检验阶段、统计质量控制阶段、全面质量管理阶段。

（一）质量检验阶段

20 世纪初，人们对质量管理的理解还只限于质量的检验。质量检验所使用的手段是各种的检测设备和仪表，方式是严格把关，进行百分之百的检验。期间，美国出现了以泰罗为代表的“科学管理运动”。“科学管理”提出了在人员中进行科学分工的要求，并将计划职能与执行职能分开，中间再加一个检验环节，以便监督、检查对计划、设计、产品标准等项目的贯彻执行。这就是说，计划设计、生产操作、检查监督各有专人负责，从而产生了一支专职检查队伍，构成了一个专职的检查部门、这样，质量检验机构就被独立出来了。起初，人们非常强调工长在保证质量方面的作用，将质量管理的责任由操作者转移到工长，故被人称为“工长的质量管理”。

后来，这一职能又由工长转移到专职检验人员，由专职检验部门实施质量检验。称为“检验员的质量管理”。

质量检验是在成品中挑出废品，以保证出厂产品质量。但这种事后检验把关，无法在生产过程中起到预防、控制的作用。且百分之百的检验，增加检验费用。在大批量生产的情况下，其弊端就突显出来。

（二）统计质量控制阶段

这一阶段的特征是数理统计方法与质量管理的结合。第一次世界大战后期，休哈特将数理统计的原理运用到质量管理中来，并发明了控制图。他认为质量管理不仅要搞事后检验，而且在发现有废品生产的先兆时就进行分析改进，从而预防废品的产生。控制图就是运用数理统计原理进行这种预防的工具。因此，控制图的出现，是质量管理从单纯事后检验进入检验加预防阶段的标志，也是形成一门独立学科的开始。第一本正式出版的质量管理科学专著就是 1931 年休哈特的《工业产品质量的经济控制》。在休哈特创造控制图以后，他的同事在 1929 年发表了《抽样检查方法》。他们都是最早将数理统计方法引入质量管理的，为质量管理科学做出了贡献。

第二次世界大战开始以后，统计质量管理得到了广泛应用。美国军政部门组织一批专家和工程技术人员，于 1941~1942 年间先后制订并公布了 Z1.1《质量管理指南》、Z1.2《数据分析用控制图法》和 Z1.3《生产过程质量管理控制图法》，强制生产武器弹药的厂商推行，并收到了显著效果。从此，统计质量管理的方法得到很多厂商的应用，统计质量管理的效果也得到了广泛的承诺。

第二次世界大战结束后，美国许多企业扩大了生产规模，除原来生产军火的工厂继续

推行质量管理方法以外，许多民用工业也纷纷采用这一方法，美国以外的许多国家，也都陆续推行了统计质量管理，并取得了成效。

但是，统计质量管理也存在着缺陷，它过分强调质量控制的统计方法，使人们误认为质量管理就是统计方法，是统计专家的事。在计算机和数理统计软件应用不广泛的情况下，使许多人感到高不可攀、难度大。

（三）全面质量管理阶段

20 世纪 50 年代以来，科学技术和工业生产的发展，对质量要求越来越高。要求人们运用“系统工程”的概念，把质量问题作为一个有机整体加以综合分析研究，实施全员、全过程、全企业的管理。60 年代在管理理论上出现了“行为科学”学派，主张调动人的积极性，注意人在管理中的作用。随着市场竞争，尤其国际市场竞争的加剧，各国企业都很重视“产品责任”和“质量保证”问题，加强内部质量管理，确保生产的产品使用安全、可靠。

在上述背景条件下，显然仅仅依赖质量检验和运用统计方法已难以保证和提高产品质量，也不能满足社会进步要求。以上这些因素最终促使了全面质量管理理论的诞生。1961 年，美国的菲根堡姆提出了全面质量管理的概念。

日本在 20 世纪 50 年代引进了美国的质量管理方法，并有所发展。最突出的是他们强调从总经理、技术人员、管理人员到工人，全体人员都参与质量管理。企业对全体职工分层次地进行质量管理知识的教育培训，广泛开展群众性质量管理小组活动，并创造了一些通俗易懂、便于群众参与的管理方法，包括由他们归纳、整理的质量管理的老七种工具（常用七种工具）和新七种工具（补充七种工具），使全面质量管理充实了大量新的内容。质量管理的手段也不再局限于数理统计，而是全面地运用各种管理技术和方法。

发达国家组织运用全面质量管理使产品或服务的质量获得迅速提高，引起了世界各国的广泛关注。全面质量管理的观点逐渐在全球范围内获得广泛传播，各国都结合自己的实践有所创新发展。目前举世瞩目的 ISO9000 族质量管理标准、美国波多里奇奖、欧洲质量奖、日本戴明奖等各种质量奖及卓越经营模式、六西格玛管理模式等，都是以全面质量管理的理论和方法为基础的。

任务二 全面质量管理

一、全面质量管理的概念和特点

（一）全面质量管理的概念

所谓全面质量管理，是以质量为中心，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。

全面质量管理以往通常用英文缩写 TQC 来代表，现在改用 TQM 来代表。其中“M”是“Management”的缩写，更加突出了“管理”。在一定意义上讲，它已经不再局限于质量职能领域，而演变为一套以质量为中心，综合的、全面的管理方式和管理理念。

全面质量管理强调全员通过有效的质量体系对质量形成的全过程和全范围进行管理和控制，它的内涵包括以下几点：第一，具有先进的系统管理思想；第二，强调建立全面的有效质量管理体系；第三，其目的在意顾客满意、社会受益。

（二）全面质量管理的特点

全面质量管理与以往的质量相比，它的一个重要特点在于它的全面性。它管理的质量是全面的，它实行的管理是全过程的、全员的，是一种灵活运用多种管理技术和管理手段

的综合性质量管理。它的特点可以概括为“三全一多”，即：全面的质量概念、全过程的质量管理、全员参加的质量管理和方法灵活多样的质量管理。

（1）全面的质量管理

全面质量管理的对象是质量，而且是广义的质量，不仅包括产品质量，还包括工作质量。只有将工作质量提高，才能最终提高产品和服务质量。除此之外，管理对象全面性的另一个含义是，对影响产品和服务质量因素的全面控制。影响产品质量的因素很多，概括起来包括人员、机器设备、材料、工艺方法、检测手段和环境等方面，只有对这些因素进行全面控制，才能提高产品和工作质量。

（2）全过程的质量管理

产品质量首先在设计过程中形成，并通过生产工序制造出来，最后通过销售和服务传递到用户手中。在这里，产品质量产生、形成和实现的全过程，已从原来的制造和检验过程向前延伸到市场调研、设计、采购、生产准备等过程，向后延伸到包装、发运、使用、用后处理、售前售后服务等环节，向上延伸到经营管理，向下延伸到辅助生产过程，从而形成一个从市场调查、设计、生产、销售直至售后服务的寿命循环周期全过程。此外，为了实现全过程的质量管理，就必须建立企业的质量管理体系，将企业的所有员工和各个部门的质量管理活动有机地组织起来，将产品质量的产生、形成和实现全过程的各种影响因素和环节都纳入到质量管理的范畴，才能在日益激烈的市场竞争中及时地满足用户的需求，不断提高企业的竞争实力。

（3）全员参与的质量管理

产品质量的好坏，是许多生产环节和各项管理工作的综合反映。企业中任何一个环节、任何一个人的工作质量，都会不同程度地直接或间接地影响产品质量。全面质量管理中的“全面”，首先是指质量管理不是少数专职人员的事，它是全企业各部门、各阶层的全体人员共同参加的活动。但全面质量管理也不是“大家分散地搞质量管理”，而是“为实现共同的目的，大家有系统地共同搞质量管理”。因此，质量管理活动必须是使所有部门的人员都参加的“有机”组织的系统性活动。同时，要发挥全面质量管理的最大效用，还要加强企业内各职能和业务部门之间的横向合作，这种合作甚至已经逐渐延伸到包括企业外的用户和供应商。

（4）管理方法的全面性

尽管数理统计技术在质量管理的各个阶段都是最有效的工具，但由于影响产品质量因素的复杂性，既有物质的因素，又有人为的因素；既有生产技术的因素，又有管理的因素。要搞好全面质量管理，就不能单靠数理统计技术，而应该根据不同的情况、针对不同的因素，灵活运用各种现代化管理方法和手段，将众多的影响因素系统地控制起来，实现统筹管理，全面管好。在全面质量管理中，除统计方法外，还经常用到各种质量设计技术、工艺过程的反馈控制技术、最优化技术、网络计划技术、预测和决策技术，以及计算机辅助质量管理技术等。

二、全面质量管理的指导思想

全面质量管理的基本指导思想是：从系统和全局出发，强调质量第一、用户至上，一切以预防为主，用事实和数据说话，不断改进及突出以人为本。

（1）从系统和全局出发

全面质量管理是一种科学的管理系统，系统管理思想是指对与质量有关的一切方面和一切联系进行全面研究和系统分析的一种管理思想。它要求人们在研究，解决问题时，不仅要重视影响产品质量的各种因素和各个方面的作用，而且要把重点放在整体效应上，通过综合分析和综合治理，达到整体优化，即用最小的投入，生产出满足客户需要的产品，以

取得最佳的经济效果。全面质量管理作为一个系统，它是由许多办法组成的。系统的目的或特定的功能是由许多目标（指标）形成的。系统作为整体而存在的，其组成部分不能离开整体去研究和协调，否则各个部分也就失去了作用。在全面质量管理中，对各项质量指标的协调，对各个过程的协调，对各种工作的协调，对各类人员的协调，都必须从整个系统和全局出发，进行综合的考虑和研究。在一些相互矛盾的要求中，要追求全局最优、整体效益最优，而不是追求某个局部的最优，还要注重暂时利益服从长远利益。

（2）用户至上

在全面质量管理中，“用户至上”就是要树立用户为中心，为用户服务的思想。产品质量与服务的质量必须满足用户的要求，产品质量的好坏最终应以用户的满意程度为标准，这是一个十分重要的指导思想。

这里的用户是广义的，不仅是产品的直接用户，而且指在企业内部，下工序是上工序的用户，下工段或下车间是上工段或上车间的用户等。

（3）预防为主

在企业的质量管理中，要认真贯彻预防为主的原则，凡事要防患于未然。重视产品设计，在设计上加以改进，消除隐患。对生产过程进行控制，尽量把不合格品消灭在发生之前，同时对产品质量信息及时反馈并认真处理。

质量是设计、制造出来的，而不是检验出来的。在生产过程中，检验是重要的，可以起到不允许不合格品出厂的把关作用，同时还可以将检验信息反馈到有关部门。但影响产品质量好坏的真正原因并不在于检验，而主要是在于设计和制造。

（4）用事实和数据说话 这就是要求在全面质量管理工作中具有科学的工作作风，在研究问题时不能满足于一知半解和表面现象，要对问题除去有定性分析外还尽量定量分析做到心中有“数”。运用各种统计方法和工具进行分析，提供基于数据分析的事实依据是很重要的。

（5）不断改进

要树立不断改进的思想，首先必须具有发现问题的能力。即每个职工对自己工作岗位及周围环境中存在的质量影响因素，具有敏锐的洞察能力、分析能力和反省能力。也就是要不断地发现问题和提出问题，不安于现状，不断提出改进的方法和目标，并在此基础上积极采取各种措施和行动，以求实、求真、求深的精神，谋求质量工作不断深化、改革、创新，使质量工作生机勃勃、日新月异、不断前进、跃上新水平。不断改进的思想，包含了质量意识、问题意识和改进意识三个方面的内容。质量意识是前提，问题意识是先导，改进意识是结果，这三者相辅相成，促进质量工作奋发向上、不断创新。因此，不断改进的思想是质量工作极其宝贵的资源和财富。

（6）以人为本

与质量检验阶段和统计质量控制阶段相比，全面质量的特点之一就是全体人员参与管理，“质量第一”、“人人有责”，格外强调调动人的积极因素。

以人为本的管理思想，要求在推行全面质量管理过程中，不断提高人的素质，要求职工掌握并贯彻企业质量的质量方针与目标。只有每个员工明确了企业质量方针与目标对自己的要求，以及自己对质量方针与目标应做的贡献，才能使每个职工发挥其聪明才智，主动积极地工作，以主人翁的态度去完成自己所承担的任务。同时企业制定的各种质量政策，要有利于调动广大职工的积极性和创造性。要采取各种形式发扬职工的首创精神和鼓励他们提出独到的见解。还要做到奖罚分明，对那些在质量工作奋发向上、不断创新。因此，不断改进的思想，是质量工作者极其宝贵的资源和财富。

任务三 质量体系与质量认证

1、 质量认证和国际标准化组织 ISO

质量认证是为确信产品和服务完全符合有关标准或技术规范而进行的第三方机构的证明活动，是国际上通行的制度。随着商品经济规模的扩大和经济多元化、国际化，为了提高产品信誉度，减少产品质量的重复检验，消除贸易技术壁垒，维护供方、需方、顾客、消费者各方的利益，产生了第三方认证。对一个企业来说，申请权威机构对其质量管理体系进行认证，使用国际公认的合格标志，其产品和服务就可以得到世界各国的普遍承认，并在国内外市场上获得顾客信任，有利于扩大市场占有率，参与国际竞争。

国际标准化组织 ISO(International Organization for Standardization) 成立于 1947 年，是由 131 个国家标准化机构参加的国际组织，其宗旨是：在全世界范围内促进标准化工作的发展，扩大各国在技术、经济各方面的交流与合作。它的主要活动是制定 ISO 标准，协调世界范围内的标准化工作。1978 年，我国成为 ISO 的正式成员。

二、ISO9000 系列标准的制定与修订

(一) ISO 9000 系列标准的制定和简介

1979 年 ISO 按专业性性质设立了“质量保证技术委员会 (ISO/TC176)”负责制定有关质量保证技术和应用的国际标准。ISO/TC176 成立之后，在总结各国质量保证经验的基础上，于 1987 年 3 月，正式发布了 ISO 9000 系列国际标准。

ISO 9000 与通常的工程技术标准不同，它的概念是管理工作的普遍特征可以实现有效的标准化，给供需双方带来好处。ISO 9000 的发布使质量管理和质量保证工作的概念、原则和方法统一在国际标准的基础上，实现了规范化和程序化，满足了当今国际贸易中商业和工业应用的需要。迄今为止，有 100 多个国家采用 ISO 9000 作为本国的国家标准。

第一版的 ISO 9000 系列标准共分为五个组成部分：

(1) ISO 9000: 质量体系 ISO 9000—是该系列标准的选用指南，并为 ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003、ISO 9004 的使用建立了准则。

(2) ISO 9001: 质量体系——设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式。其包括了企业全部活动的总标准。

(3) ISO 9002: 质量体系——生产、安装、和服务的质量保证模式。当需要证实供方生产合格产品的过程控制能力时，应选择和使用此种模式的标准。

(4) ISO 9003: 质量体系——最终检验和试验的质量表征模式。当仅要求供方保证最终检验和试验符合规定要求时，应选择此种模式的标准。

(5) ISO 9004: 质量管理和质量体系要素指南——它是企业建立和实施全面有效的内部管理的质量体系文件。它的基本原则对于所有企业都是适用的。包括了两方面的内容：一是引言，阐述了质量管理和质量体系的目标和任务；二是正文，阐述了质量管理和质量体系及其要素的要求。

在第一版 ISO 9000 系列标准发布之后，TC176 从 1994 年起，对其陆续作了修订和增补，第二版的 ISO 9000 共含有 22 个文件和两个技术报告。

(二) 2000 版 ISO 9000 系列标准的构成与特点

2000 年 12 月 15 日，ISO 正式发布了 ISO 9000: 2000《质量管理体系——基础和术语》，取代了第二版的 ISO 9000 系列标准。同时，我国等同采用 ISO 9000: 2000 系列标准，代替 GB/T6583—1994。

ISO 9000: 2000系列标准是在第二版ISO 9000的基础上作了重大的修订和补充, 其对原有的标准有四种处置方式: 并入新的标准; 以技术报告 (TR) 或技术规范 (TS) 的形式发布; 以小册子的形式出版发行; 转入其他技术委员会 (TC) 0 ISO 9000: 2000的核心标准为:

ISO 9000: 2000《质量管理体系——基础和术语》;

ISO 9001: 2000《质量管理体系——要求》;

ISO 9004: 2000《质量管理体系——业绩改进指南》;

ISO 9011《质量和环境管理体系审核指南》。

2000版ISO 9000系列标准与1994版相比, 适用范围广, 通用性强, 整体结构简化, 操作性强, 同时强调了领导的关键作用 and 自我评价与改进。

二、ISO9000族标准的产生的背景

(一) 科学技术和生产力水平的提高

科学技术和生产力水平的提高是ISO9000族标准产生的客观环境。在科学技术尚不发达的社会中, 产品结构一般比较简单, 商品交换基本上是在生产者与用户之间直接进行, 用户可以凭自己的知识、经验、感官来判断商品的质量。但随着科学技术的发展, 生产方式逐步转为社会化大生产, 产品的结构也越来越复杂, 商品一般都通过流通领域进行销售, 用户很难凭借自己的能力来判断商品的优劣, 往往容易上当受骗, 同时也影响商品的销路。生产者为了避免产品积压的风险, 使用户相信自己产品的质量, 采用了对商品提出担保的对策, 这便出现了质量保证的萌芽。由于科学技术的迅猛发展, 新产品不断出现, 其中相当一部分是具有高安全性、高可靠性或高价值性的产品。这些产品如果在质量上有缺陷, 将给用户带来不堪设想的损害, 如核电站、火箭、飞机、药品、化学制品、桥梁、隧道等等。如果不能保证质量以至于发生质量事故, 其影响和损失之大难以估计。20世纪60年代, 各种保护消费者利益的组织纷纷成立, 成为一种世界性的趋势。一些国家在处理产品责任问题时, 也逐渐从以合同法规范向以侵权法规范转化, 由过失责任原则向无过失责任原则转变, 以侵权行为诉讼来处理产品责任问题, 为用户利益和社会安全免受新技术的负面影响提供更充分的保护。这时, 用户已不满足供应厂商一般的担保, 因为卖方承担产品责任仅仅解决事后赔偿问题, 人们更关心的是要得到能长期稳定使用的产品, 为此就要求对产品质量进行更严格的管理、监督、控制。

产品的质量要求由技术规范来体现, 但对于现代产品而言, 由于产品结构和制造工艺日益复杂, 仅对制成品按技术规范进行验证显然是不够的。因为技术规范和生产方的组织体系不完善时, 规范本身就不能保证产品质量始终达到要求。因而, 必然要求在产品形成的过程中加强管理并实施监督, 要求生产方建立相应的质量管理体系, 提供能充分说明质量符合要求的客观证据。这些质量保证活动是需要一定费用的, 但为了保证产品质量, 避免由于产品质量的缺陷而带来的巨大损失, 用户愿意承担这些费用以求得安全可靠的产品, 把风险降到最低限度。另一方面, 对于生产方而言, 由于产品责任要承担巨大损失, 这也从客观上促使生产方主动重视质量保证和质量管理工作, 以减少质量问题的产生, 并在被追究责任时能提出足够的证据为自己辩护。一些企业为了提高自己的信誉和竞争力, 在加强质量管理和开展质量保证活动的同时, 还向权威机构申请对其质量管理体系进行认证, 这些发展形成了产生ISO9000族标准的客观条件。

(二) 质量保证活动取得成功经验

质量保证活动的成功经验为ISO9000族标准的产生奠定了基础。有系统地开展质量保证活动最早始于西方的一些军工企业, 由于军工企业大多数军工产品, 特别是武器, 都是现代产品, 结构复杂、质量要求高, 一个微小的差错就会造成巨大的损失。在这种情况下, 从

1959年开始，美国国防部向国防供应局下属的军工企业提出多个有关质量保证的标准文件，逐步形成了一套完善的质量保证标准文件。

军工产品生产中开展质量保证活动的成功经验，很快就推广到民用产品的生产领域，美国国家标准协会于1971年借鉴军用标准发布了《核电站质量标准大纲要求》，美国机械工程师协会发布了《锅炉与压力容器质量保证标准》，这些质量保证体系的实行，在实践中取得较好效果。随后美国的经验很快被英国、加拿大、法国等国所借鉴，颁布了一系列的质量保证标准，如《质量体系——设计、制造、安装规定》、《质量体系——最终检验和试验规范》、《企业质量管理体系指南》等等，这些质量保证活动以及各国实施质量保证国家标准的成功经验，为ISO9000族标准的产生奠定了可靠的基础。

（三）质量管理的发展

质量管理的发展为ISO9000族标准的产生提供了理论依据。从质量管理发展的三个阶段来看，20世纪50年代以后，科学技术迅猛发展，生产力水平迅速提高，出现了一大批高安全性、高可靠性的技术密集型产品和大型复杂产品。这些产品的任何一个元器件的失效都可能导致严重的后果，产品质量在很大程度上依靠对各种影响质量的因素的控制来实现。在这种情况下，仅在制造过程中实施质量控制已不足以保证产品质量，必须应用新的理论、技术手段来进行管理，以适应生产力发展的需要。20世纪60年代美国的费根堡姆提出了较系统的“全面质量管理”概念，这一新的质量管理理论很快被各国所接受。各国全面质量管理的实践，丰富和发展了质量管理学理论，又为ISO9000族标准提供了必要的理论基础。

（四）国际贸易的迅速发展

国际贸易的迅速发展加快了ISO9000族标准的产生。20世纪60年代以来，随着国际经济交流的蓬勃发展，贸易交往日益增多，产品和资本的流动日趋国际化，产品超越国界必然带来与之直接相关的国际产品质量保证和产品责任问题。到20世纪70年代，这个问题已成为人们广泛关注的国际性问题。为解决国际间产品质量争端和产品质量责任，有效地开展国际贸易，一些地区国际性区域组织开始大力研究质量管理国际化问题，并颁布了一些相关的公约，以便不同国家、企业之间在技术合作、经济交流和贸易往来上，在质量方面有共同的语言、统一的认识和共同遵守的规范。到70年代末，质量管理国际化日益迫切，许多国家和地区性组织发布了一系列的质量管理和质量保证标准，作为贸易往来双方评价的依据和遵守的规范，在这种背景下，国际标准化组织与1979年成立了质量保证技术委员会，即ISO/TC176开始着手制定质量管理的质量保证方面的标准。

总之，质量管理体系标准的产生不是偶然的，而是生产力发展的必然产物，又是质量管理科学成果的标志。它既是国际商品经济发展的需要，又为企业加强质量管理、提高管理水平提供指导，是科学和经济发展的必然产物。

三、ISO 9000系列标准与全面质量管理(TQM)的比较

（1）世界共同的知识资源

1994版ISO 9000系列标准对TQM的定义是“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。”由此可见TQM的作用和地位。从TQM和ISO 9000系列标准的产生与发展可知，两者都是世界各国尤其是工业发达国家质量管理经验的总结和理论的发展，因此，它们属于全世界共同的知识财富，已经成为各国企业广泛运用且行之有效的质量管理手段。在国务院颁发的《质量振兴纲要》中，明确要求所有企业都要贯彻ISO 9000系列标准和推行TQM。

（2）打基础与求发展的关系

ISO 9000系列标准着眼于为企业建立质量管理体系提供具体指导和为实行对外质量保证做出明确规定，可操作性强，按ISO 9000系列标准建立质量管理体系是企业质量管理的

重要基础和基准。而TQM还具有更丰富的内涵，几乎涉及企业所有的经营活动，尤其是它包含了企业长期成功的经营管理战略，它是引导企业持续不断地以质量为中心，以全员参与为基础，坚持质量改进，从而取得长期成功的管理途径。在实际工作中，应当把开展全面质量管理(TQM)和实施ISO 9000系列标准有机地结合起来。

(3)全面质量管理(TQM)是达到和保持世界级质量水平的要求

ISO 9000系列标准是TQM发展到一定阶段的产物，可视为TQM的一部分。但ISO 9000作为国际标准，难免又是一个协调的产物，因此它不可能是企业质量管理的最高要求，而TQM则是达到和保持世界级质量水平的要求，其中各个国家和地区性质量奖可视为当今世界TQM最高水平的代表，推行和深化TQM是达到这一水平的全过程活动，推行TQM是每个组织的一项长期任务。

小结

质量是人类社会中永恒的话题，无论是对社会，还是对企业，它与我们每个人息息相关。企业生存竞争的实质是质量竞争，只有有好的质量，企业才能占领市场，才能生存和发展。企业应该从系统和全局出发，强调质量第一，用事实和数据说话，不断对质量进行改进，同时突出人的积极因素，坚持以人为本原则。