

ICS 03.120.10
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/Z 19024—2000
idt ISO/TR 10014:1998

质量经济性管理指南

Guidelines for managing the economics of quality

2000-01-05 发布

2000-06-01 实施

国家质量技术监督局 发布

目 次

| | |
|------------------------|---|
| 前言 | Ⅲ |
| ISO 前言 | Ⅳ |
| 引言 | V |
| 1 范围 | 1 |
| 2 引用标准 | 1 |
| 3 定义 | 1 |
| 4 组织的基本目的 | 1 |
| 5 质量经济性管理 | 1 |
| 6 识别和(或)评审过程 | 2 |
| 7 组织的立场 | 2 |
| 7.1 识别过程活动 | 2 |
| 7.2 监控费用 | 3 |
| 7.3 编制过程成本报告 | 3 |
| 8 顾客的立场 | 3 |
| 8.1 识别影响顾客满意度的因素 | 3 |
| 8.2 监测顾客满意度 | 4 |
| 8.3 编制顾客满意度报告 | 4 |
| 9 改进的管理 | 4 |
| 9.1 管理评审 | 4 |
| 9.2 识别机会 | 4 |
| 9.3 进行成本和(或)收益分析 | 5 |
| 9.4 策划和实施改进 | 6 |
| 附录 A(提示的附录) 参考文献 | 7 |

前 言

本指导性技术文件等同采用技术报告 ISO/TR 10014:1998《质量经济性管理指南》。

本指导性技术文件是 GB/T 19000 族标准的组成部分,并与其保持一致。

本指导性技术文件的附录 A 是提示的附录。

本指导性技术文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会提出并归口。

本指导性技术文件由中国标准研究中心负责起草。

本指导性技术文件仅供参考。有关本指导性技术文件的建议和意见,请向国务院标准化行政主管部门反映。

本指导性技术文件起草单位:中国标准研究中心,中国新时代质量体系认证中心,中国航天科技集团公司 708 所,中国质量管理协会,中国标准化协会。

本指导性技术文件主要起草人:谷艳君、李镜、曹纯、张志珍、于美芬、田武。

ISO 前言

ISO(国际标准化组织)是由各国标准团体(ISO 成员团体)组成的世界性联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 的技术委员会完成。各成员团体若对某技术委员会确立的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面,ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切的合作关系。

技术委员会的主要任务是制定国际标准,但在特殊情况下,技术委员会也可建议出版下列各类技术报告:

——1 类技术报告,尽管已再三努力,但仍不能获得作为国际标准发布所需的支持时;

——2 类技术报告,当项目仍处于技术开发阶段时,或认为项目将来可作为国际标准发布,但由于某种原因,不能立即达成共识时;

——3 类技术报告,当技术委员会收集到不同于已作为国际标准发布的文件(如,技术发展水平)中的数据时。

1 类和 2 类技术报告要在发布后三年内评审,以决定是否将其转化为国际标准。3 类技术报告在其所提供的数据不再有效或有用之前不必须评审。

ISO/TR 10014 属于 2 类技术报告,是由 ISO/TC 176/SC 3 国际标准化组织质量管理 and 质量保证技术委员会支持技术分技术委员会制定的。

由于在质量经济性领域急需一份指南,去指导组织如何使用标准,以满足某一明确需求。因此,本技术报告作为该领域“临时使用的未来标准”、以技术报告(2 类)系列出版物(按照 ISO/IEC 导则第 1 部分 G3.2.2 条款,1995)的形式予以发布。

本技术报告不是“国际标准”,只是临时使用,旨在可以获得它在实际使用中的信息和经验。对本技术报告内容的意见应送到 ISO 中央秘书处。

对本技术报告(2 类)的评审将在其发布后不超过三年内进行,以便决定:延长三年继续使用;转化为国际标准;或撤销。

本技术报告的附录 A 是提示的附录。

引 言

本指导性技术文件提出的概念和方法为组织提供了提高顾客满意度、同时又降低成本的机会。本指导性技术文件还有助于组织确定采用何种成本分类技术并监测顾客满意度,从而最大限度地满足顾客需求。

质量管理影响组织的短期和长期经济效益。组织不应仅从短期降低成本的方式来考虑这些效果。那些短期看来有所改进的方面可能会对顾客的忠诚、产品的信誉或使用者的信心产生持久的负面影响。

组织应在质量策划时制定短期和长期经济目标,并定期评审。

1 范围

本指导性技术文件提供了如何从质量管理的应用中获取经济效益的指南。

本指导性技术文件适用于所有组织及组织内的各个层次。它不拟用于合同情况或第三方审核。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本指导性技术文件中引用而构成本指导性技术文件的条文。本指导性技术文件出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本指导性技术文件的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

3 定义

本指导性技术文件采用 GB/T 6583 的定义及下述定义。

3.1 合格(符合)成本 cost of conformity

在现有过程没有故障的情况下,为满足顾客所有明确和隐含需求所发生的费用。

3.2 不合格(不符合)成本 cost of nonconformity

由于现有过程出现故障所发生的费用。

4 组织的基本目的

组织的管理者应规定其基本目的、质量方针和质量目标,并形成文件。然后才能策划增值和降低成本的活动,从而达到最佳经济效果。

例如:

消防部门以保护公众免受火灾损失为基本目的。

零售商以获取利润为基本目的。

5 质量经济性管理

组织通过使用图 1 所示的质量经济性管理方法,在持续改进其业绩时,应达到其基本目的。

注:图 1 中的数字与本指导性技术文件的条款号一致。

此方法是从识别和(或)评审组织的过程开始的。它使组织能够确定、监控和报告其活动及相关费用,也使组织能够确定、监测和报告顾客的满意程度。然后可将这两种报告用于管理评审,从而确定改进过程和提高顾客满意度的机会。

管理者应进行成本收益分析,以确定是否需要采取措施以及所建议的改进措施是否恰当,同时,还要考虑短期和长期效益。

如果措施获得批准,组织应对改进活动进行策划并付诸实施,同时还要对结果进行监控,以反馈至