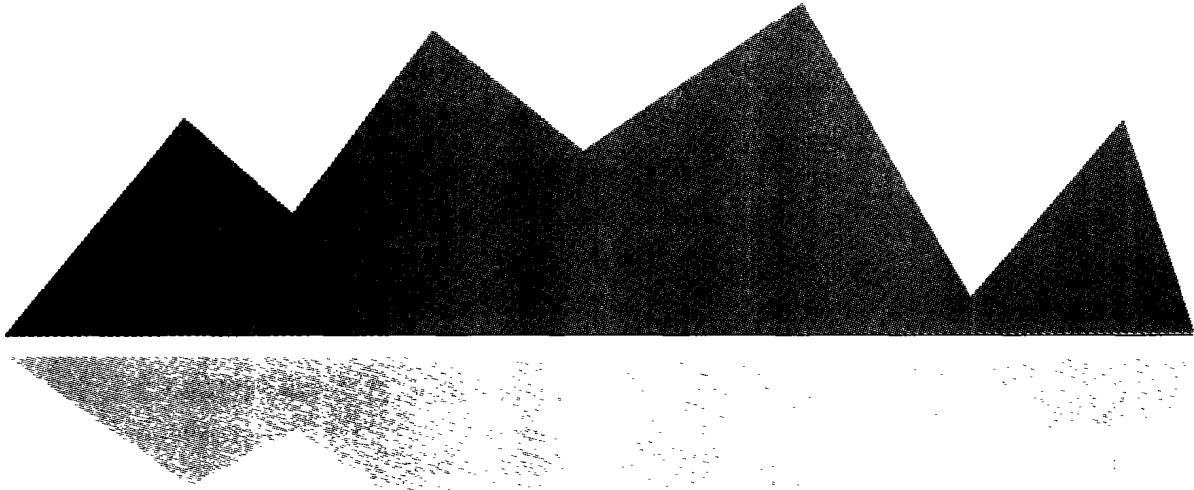


# 从ISO 9000标准的角度探讨



## 「标准生产」的新观念

□ 田 武

国家标准化管理委员会副主任王忠敏在2003年8月举办的“全国专业标准化技术委员会秘书长业务培训班”上,从经济学角度提出了“标准生产”的新观念。他认为,标准是一种具有特殊形态有着特殊用途的特殊技术产品,标准的制定过程也就是这种特殊技术产品的生产过程,把标准定义为技术产品和把标准制定过程归结为标准生产过程,既是观念上的更新,也是改革上的探讨,这种探讨对于提高技术标准的市场适应性,顺利实现技术标准的转型战略具有重要意义。随着标准和标准化工作的市场取向日趋明朗,企业将逐渐取代政府成为制修订标准的主体。各类标准化的技术委员会将不再具有较浓重的行政色彩,而成为标准的生产车间,整个标准化生产体系构成一个有机整体,各级标准化组织靠生产“技术标准”这种特殊产品为政府和全社会提供公益性服务并从中获取相应的回报,实现自身发展的良性循环,从而最终走上与发展我国社会主义市场经济相适应的标准化发展之路。本文仅从ISO 9000质量管理体系标准的角度,对“标准生产”这一新观念进行一些探讨。

### 1. 标准的定义符合产品的定义

根据GB/T 2000.1—2002《标准化工作指南 第1

部分:标准化和相关活动的通用词汇》,标准的定义为“为了在一定的范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用和重复使用的一种规范性文件”。由标准的定义可以得出:标准的表现形式为文件(在GB/T 19000-2000 idt ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》标准中,对文件的定义是“信息及其承载媒体。如记录、规范、程序文件、图样、报告、标准”),标准的形成需要经过一定的程序,要有“协商一致”的过程,还要经过批准,标准的基础是科学技术,制定、使用标准的动力是在一定范围内获得最佳秩序,实现共同利益。

根据GB/T 19000-2000 idt ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》,产品被定义为“过程的结果”,而过程的定义为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”,如果术语“过程”由它的定义所替代,产品则成为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的结果”。产品有四种通用的类别:服务(如运输)、软件(如计算机程序、字典)、硬件(如发动机机械零件)和流程性材料(如润滑油)。许多产品由不同类别的产品构成,服务、软件、硬件或

流程性材料的区分取决于其主导成分。服务通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果,服务的提供可涉及无形产品的提供(如知识传授方面的信息提供)。软件由信息组成,通常是无形产品并可以方法、论文或程序的形式存在。硬件通常是有形产品,其量具有记数的特性。

由此可见,从ISO 9000标准的角度来看,将技术标准定义为产品是完全适宜的,其类型的主导成分是软件,也含有服务的成分(含有信息提供的内容)。那么,将ISO 9000标准中质量体系的概念引入各专业化技术委员会的建设中也是适宜的。这就为我们探讨如何评价和提高标准的质量、增强专业化技术委员会的运作效率开阔了思路。

## 2. 标准产品的输入和输出

既然标准是产品,输入就是顾客的要求。所谓要求,就是明示的、通常隐含的或必须履行的需求和期望。在这里,可以应用以顾客为关注焦点的质量管理原则,各专业化技术委员会在“生产”标准时,首先应明确该标准的顾客有哪些?顾客的需求是什么?怎样才能满足顾客的需求,使顾客主动积极地使用标准,而不是靠行政手段强制实施。具体做法可以是全面了解顾客的需求和期望,如对标准的适用范围、技术性能指标、检测方法等方面的要求;确保顾客的需求和期望在标准起草组成员中得到沟通;在标准草案的征求意见阶段测量顾客的满意程度并针对测量结果采取改进措施。只有始终关注顾客的要求并及时加以满足,才能使标准化技术委员会及时抓住市场机遇,作出快速灵活的反应,“生产”出满足顾客需要的标准,并带来适当的经济效益。

标准产品的输出就是以文件形式作为承载媒体的标准本身。如何检验标准的符合性,也就是如何验证标准满足了顾客的要求,是我们面临的一个新课题。检验标准的符合性有3层含义,一是标准的制定过程是否满足标准制定程序,也就是标准制定过程的运作是否规范,包括标准起草组成员的构成,标准草案的编写、修改等等,目前尚缺乏监控手段和措施,存在的问题是起草组来自企业的成员较少,行政人员或管理人员居多等等;二是标准本身的符合性,即通过标准审查会、函审及国家标准审查部的技术审查的形式

来检验标准是否达到了规定要求;三是顾客对标准的满意程度,可以通过标准文本的销售量或顾客对标准的使用率(因为标准的适用范围不同,不能单从标准文本的销售量来评价顾客对标准的满意程度)等方面来评价。

## 3. 利用PDCA循环持续改进标准制修订过程,提高标准制修订质量

PDCA循环的过程方法和持续改进同样是ISO 9000标准所遵循的质量管理原则。P为策划,D为实施,C为检查,A为处置,即采取措施,持续改进业绩。作为特殊产品的标准,也适用于上述原则。ISO 9000标准对质量的定义是“一组固有特性满足要求的程度”,通俗地讲,就是顾客满意的程度。由此可见,质量是动态的,需要持续改进。目前标准制修订过程是:各专业化技术委员会根据市场或顾客需求提出标准项目建议,依据GB/T 20000《标准化工作指南》和GB/T 20001《标准编写规则》以及国家标准制定程序编写制定标准,经过审查会或函审以及国家标准审查部的技术审查,最终由国家标准化管理部门正式批准发布实施,实施一段时间后,对标准进行复审,根据需求,提出修订标准的项目建议。实际上也是一个PDCA循环过程,只是该过程侧重于强调协调一致,强调标准制修订过程的严谨性和规范性,而缺乏灵活性,效率不高,并且缺乏对标准制修订过程本身的监视(monitor)和测量。根据ISO 9001标准的要求,应采用适宜的方法对承担标准制修订任务的专业标准化技术委员会的标准制修订过程进行监视(monitor),并在适用时进行测量。这些方法应证实过程实现所策划结果的能力。当未能达到所策划的结果时,应采取适当的纠正和纠正措施,以确保标准与相关规定的符合性。通过这种监视和测量,可以了解标准制修订的成本、各子过程的进度、起草组成员的能力是否胜任以及所用的标准制修订方法是否适宜等情况,从而发现改进的机会,实现持续改进。

总之,“标准是产品”的观念完全符合ISO 9000标准中有关产品的概念,因此,用ISO 9000标准中质量管理的理念建设专业化技术委员会,提高标准制修订的质量,值得我们进行深入的探讨和研究。

(作者单位:中国标准化协会)