



中华人民共和国国家标准

GB/T 19024—2008/ISO 10014:2006
代替 GB/Z 19024—2000

质量管理 实现财务和经济效益的指南

Quality management—Guidelines for realizing financial and economic benefits

(ISO 10014:2006, IDT)

2008-05-07 发布

2008-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 本标准的结构	1
5 管理原则的应用	2
5.1 以顾客为关注焦点	2
5.2 领导作用	4
5.3 全员参与	5
5.4 过程方法	6
5.5 管理的系统方法	7
5.6 持续改进	8
5.7 基于事实的决策方法	9
5.8 与供方互利的关系	10
附录 A(资料性附录) 应用管理原则的自我评价	11
附录 B(资料性附录) 第 5 章中引用方法和工具的简要说明	18
参考文献	22

前 言

本标准等同采用 ISO 10014:2006《质量管理 实现财务和经济效益的指南》。

本标准是 GB/T 19000 族标准的组成部分,并与其保持一致。

本标准是 GB/T 19024 的第一版。本标准对 GB/Z 19024—2000《质量经济性管理指南》做了技术性修订,代替 GB/Z 19024—2000。

本标准旨在加强与 GB/T 19000 族标准的关系。本标准提供了一种涉及质量管理原则的新结构;同时,为了反映 GB/T 19000 族标准的变化,本标准的名称和范围也做了修订。

本标准的附录 A 和附录 B 是资料性附录。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准由中国标准化研究院负责起草。

本标准参加起草单位:中国航天标准化研究所、北京理工大学、中国质量认证中心。

本标准主要起草人:谷艳君、田武、江元英、张志珍、崔利荣、王瑜。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

——GB/Z 19024—2000。

引 言

本标准为最高管理者提供了通过有效应用 ISO 9000:2005 中的八项质量管理原则来实现财务和经济效益的指南。这些原则在本标准中表述为“管理原则”。本标准旨在为最高管理者提供一些信息,以促进其有效地应用这些管理原则,并选择那些能确保组织达到持续成功的方法和工具。本标准给出的自我评价可作为一种分析差距和确定其优先次序的工具(见附录 A)。

本标准基于下述相互关联的管理原则,旨在开发有助于实现组织目标的过程:

- a) 以顾客为关注焦点;
- b) 领导作用;
- c) 全员参与;
- d) 过程方法;
- e) 管理的系统方法;
- f) 持续改进;
- g) 基于事实的决策方法;
- h) 与供方互利的关系。

采用这些管理原则是最高管理者的战略性决策,这将加强有效管理和实现财务与经济效益之间的关系。使用适宜的方法和工具有助于促进与财务和经济目标相一致的系统方法的开发。

经济效益通常通过有效的资源管理和实施适宜的过程来实现,以提高组织的整体价值和健康水平。财务效益则是以货币形式体现的组织改进的结果,通过组织内成本-效益管理实践来实现。

成功地综合运用这些管理原则取决于过程方法以及策划—实施—检查—处置(PDCA)方法的应用。这能使最高管理者为确定有效性而评价要求、策划活动、配置适宜的资源、实施持续改进活动和对结果做出测量,还能使最高管理者做出正确决策,无论这些决策是涉及经营战略的制定、新产品的开发还是财务协议的履行。

应用这些管理原则所产生的财务和经济效益包括:

- 提高收益率;
- 增加收入;
- 改进预算绩效;
- 降低成本;
- 改进现金流;
- 提高投资回报;
- 增强竞争力;
- 留住顾客和提高其忠诚程度;
- 提高决策的有效性;
- 优化利用可获得的资源;
- 增强员工责任感;
- 改善智力资本;
- 使过程优化、有效和高效;
- 改进供应链绩效;
- 缩短产品投放市场的时间;
- 提高组织绩效、信誉和可持续性。

本标准适用于提供产品(包括服务、软件、硬件和流程性材料)的所有组织。本标准同样适用于公共和私人部门,无论其员工数量、提供产品的种类、收入、过程的复杂性或场所的数量如何,均能为其提供有益指南。本标准也可为公共机构和政府组织在促进经济的可持续增长和繁荣方面提供支持。

质量管理 实现财务和经济效益的指南

1 范围

本标准提供了通过应用 ISO 9000:2005 质量管理原则来实现财务和经济效益的指南。

注：这些质量管理原则在本标准中称为“管理原则”。

本标准旨在为组织的最高管理者提供指导，为 GB/T 19004 提供补充，从而提高组织的绩效。本标准列举了可实现的效益的示例，并识别了有助于获得这些效益的管理方法和工具。

本标准由指南和建议组成，不拟用于认证、法规或合同目的。

2 规范性引用文件

以下引用文件对于本标准的应用来说是必不可少的。对于标明日期的引用文件，只引用提到的版本。对于未标明日期的引用文件，引用最新版本（包括任何修改）。

ISO 9000:2005 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

ISO 9000:2005 中确立的术语和定义适用于本标准。

注 1：ISO 9000:2005 中，将术语“产品”(3.4.2)定义为“过程的结果”，“过程”(3.4.1)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”。术语产品包括四种通用的产品类别：服务、软件、硬件和流程性材料。

ISO 9000:2005 对这些术语做了进一步地阐述。

注 2：本标准所参考的 GB/T 19000 族标准以外的文件中给出的术语和定义可能与 GB/T 19000 不同。

4 本标准的结构

4.1 本标准旨在帮助最高管理者通过应用管理原则来识别并实现财务和经济效益。为此，本标准识别了每一原则的相关过程，并给出了有助于应用这些原则的方法和工具的示例。

来自预期效益的增值应当反映出管理原则、过程以及组织与其相关方的整体安排之间的相互关系。

4.2 第 5 章采用了将过程方法、八项管理原则与策划—实施—检查—处置(PDCA)方法相结合的方式。这种方式反映在分条款 5.1 到 5.8 的流程图中。确定最适宜优先采取改进措施的分条款的可选择的重要工具是自我评价(见 4.3 和附录 A)。

每一流程图的 P、D 和 C 栏内都给出了适用方法和工具的示例。P、D 和 C 栏内所列出的方法和工具并不详尽，使用者应当选择对组织最适宜的方法和工具。一些方法和工具可用于多个表明原则间相互关系的分条款。

分条款“持续改进”(5.6)阐明了如何将 PDCA 方法有效地用于最高管理者的战略策划和评审过程，以实现并进一步提高财务和经济效益。第 5 章的所有其他分条款的“处置”栏中都引用了分条款 5.6。

全部过程的实施结果就是财务和经济效益。本标准给出了一些可实现的财务和经济效益的示例，但不限于此。图 1 给出了实现财务和经济效益的整个过程模式的通用表示方法。