

# ISO9000标准

- 定义
- 起源和应用
- ISO 9001核心过程



## 5 ISO 9000质量标准

质量保证体系：用于实现质量管理的组织结构、责任、规程、过程和资源。

创建质量保证体系的目的是帮助组织以符合规格说明的方式，保证组织的产品和服务满足客户的期望。

**ISO 9000**是一个用于在所有行业建立质量管理体系的国际标准集。其中**ISO 9001**在这些标准中最具普遍性的标准，它适用于设计、开发和产品维护等机构内的质量过程。它制定出一般的质量原则、描述一般的质量过程，并编排应该定义的组织标准和步骤。



北京大学

# ISO9000标准



- 定义
- 起源和应用
- ISO 9001核心过程

## (1) 起源与应用

- 最早使用**ISO 9000**系列标准是从英国开始的，称为**BS 5750**和**EN 29000**。
- **ISO 9000**系列标准是独立开发的，与**SW-CMM**相比，是一种完全不同的控制软件过程质量的途径。
- 这一系列标准广泛用于服务业和制造业。

目前的版本**ISO 9000:2000**有以下基本的组成部分：

**ISO 9000**质量管理体系—基本原则和术语

**ISO 9001**质量管理体系—需求

**ISO 9004**质量管理体系—性能改善指南

**ISO 19011**：质量和/或环境管理系统审计指南



北京大学

# ISO9000标准

- 定义
- 起源和应用
- ISO 9001核心过程



## (2) ISO 9001的核心过程

ISO 9001标准在2000年进行了一次重大的修改，形成了9个核心过程：

- 产品交互过程
  - 业务获取
  - 设计和开发
  - 测试
  - 生产和交付
  - 服务和支持
- 支持过程
  - 业务管理
  - 供应商管理
  - 库存管理
  - 配置管理

为了服从ISO9001标准，公司必须记录他们的过程如何与这9个过程相对应



北京大学



# ISO9000标准

- 定义
- 起源和应用
- ISO 9001核心过程

两本较好的参考书：

- 1、《2000版 ISO 9000族标准理解与运作指南》，陈志田主编，北京：中国计量出版社，2001.4.
- 2、《ISO 9000:2000质量管理体系建立简明教程》（第2版），艾兵主编，北京：中国标准出版社，2008.1.

