

学校编码: 10384
学号: 13920091150456

分类号__密级__
UDC__

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的探索
—基于 5 个主要标准的分析

Exploration of the ISO9000 Quality Management System

Introduced to Local Government:

The Analysis Based on Five Main Standards

陈赞

指导教师姓名: 卓越教授
专 业 名 称: 行政管理
论文提交日期: 2012 年 5 月
论文答辩时间: 2012 年 月
学位授予日期: 2012 年 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2012 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

随着现代经济的蓬勃发展,国际贸易日益繁荣,科学技术日新月异,政府职能覆盖范围也日益扩大。政府作为公共权力行使者,在整个社会中扮演着非常重要的角色。政府的工作质量关系到政府自身的发展、人们的生活和社会的稳定。地方政府导入 ISO9000 质量管理体系不仅提高了政府的办事效率,增强了公民满意度,而且为建设服务型政府、全面质量管理型政府、廉洁透明型政府和节约型政府提供了有效途径。在加入了 WTO 后,如何让我国更好更快地融入了世界经济一体化的进程中,这就对中国政府质量提出了更高的要求。

本文主要采用文献研究和文本分析的方法,通过文献研究法检索和通读国内外有关质量管理相关理论的教材、专著、论文等各种研究成果,了解和发现已有的研究取得的成果和存在的不足,作为本文研究的基础和部分依据。利用文本分析法以 2008 版 ISO9000 族的 4 个核心标准为文本分析基础,以 ISO/IWA4:2005 《质量管理体系——地方政府应用 ISO9001:2000 指南》为重点分析对象,探讨地方政府导入 2008 版 ISO9000 质量管理体系的优势及不足,尝试性地提出地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的一般建议和持续发展方法,希望我国地方政府在导入 ISO9000 质量管理体系的热潮中,能适时反省和总结,与时俱进,在 ISO9000 质量管理理论和政府机关日常工作质量控制上搭起一座桥梁,为政府管理创新、提高社会管理水平、公共服务标准化和均等化的相互转化提供可借鉴的工具。

关键词: ISO9000 标准; 质量管理; 地方政府

Abstract

With the vigorous development of the modern economy, international trade is growing prosperity and abundance. Science and technology are developing rapidly, The coverage of the government functions is also increasing. The government plays an important role in entire society as a public authority executor. The quality of the governments work relates to government's own development, people's lives and social stability. The ISO9000 quality management system (QMS) introduced to Local governments not only improve the efficiency of the government and enhance the citizens' satisfaction, but also provides an effective way to build a service-oriented, total quality management-oriented, honest and transparent, and economical government. In the accession to the WTO, how to make our country better and faster which integrates into the world economic integration process puts forward higher requirements to the quality of Chinese government.

This paper mainly adopts literature research and text analysis. Through literature research method to retrieve and read through the relevant domestic and international QMS theory textbooks, monographs, papers and so on, the author try to discover the existing researches' achievements and shortcomings as part of the basis of this study. Based on four core standards of the 2008 version's ISO9000, the paper focused on ISO/TWA4: 2005 QMS—Guidelines for the Application of ISO9001:2000 in Local Government to discuss the strengths and weaknesses of the 2008 version of ISO9000 QMS introduced to local governments, attempt to provide general recommendations and Sustainable development of methods for governments. In the boom of the import of ISO9000 QMS, the local government should reflect and summary timely, keep pace with the times. I hope to build a bridge between ISO9000 QMS theory and government agencies daily work quality control, provide a referential tool for government innovation, social management improvement, mutual transformation between public services standardization and equalization.

Key words: the Standard of ISO9000; Quality Management; Local Government

目 录

一、绪论	1
(一) 研究动机与目的	1
(二) 文献综述	4
(三) 研究方法	6
(四) 研究内容与章节安排	7
(五) 可能的创新点	8
二、ISO9000 质量管理体系及其在地方政府中的运用	9
(一) ISO9000 族的产生	9
(二) ISO9000 族标准的发展历程	11
(三) ISO9000 质量管理体系在我国地方政府的实施情况	13
(四) 地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的困境	15
三、2008 版 ISO9000 族 5 个主要标准及运用到地方政府的优势 ..	19
(一) 2008 版 ISO9000 族标准简介	19
(二) ISO9000 族 4 个核心标准及其运用到地方政府的优势	21
(三) ISO/IWA4: 2005 标准及其运用到地方政府的优势	27
四、地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的探索与展望	38
(一) 地方政府应用 2008 版 ISO9000 标准的不足	38
(二) 地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的一般建议	42
(三) 地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的持续发展方法	44
(四) 地方政府导入 ISO9000 质量管理体系的展望	48
全文总结	50
附录	51
附录一：资料查找情况	51
附录二：ISO9001: 2000 与 ISO9001: 2008 的比较分析	54
附录三：ISO9004:2009 标准内容主要变化	58
参考文献	61
致谢	64

Contents

I .Introduction	1
i. Research Motivation and Purpose	1
ii. Literature Review	4
iii. Research Methods	6
iv. The Content and Arrangement of the Chapters.....	7
v . The Possibility of Innovation.....	8
II . ISO9000 QMS and the Application in Local Government	9
i. The Generation of ISO9000.....	9
ii. The Development Track of the Standards of ISO9000.....	11
iii. The Implementation of ISO9000 QMS in Chinese Local Governments.....	13
iv. The Plight of ISO9000 QMS Introduced to Local government.....	15
III.The Five Main ISO9000 Standards of 2008 Edition and the Advantages of Application in Local Government	19
i. The Profiles of 2008 Version’s ISO9000 standards	19
ii. The Four Core Standards of the ISO9000 and the Advantages of Application in Local Government	21
iii. ISO/TWA4:2005 QMS and the Advantages of Application in Local Government	27
IV. Exploration and Prospect of the ISO9000 QMS Introduced to Local Government	38
i. The Shortages of Application of 2008 Version’s ISO9000 Standards in Local Government	38
ii. General Advice of ISO9000 QMS Introduced to the Local Government	42
iii. Sustainable Development Methods for ISO9000 QMS Introduced to Local Government	44
iv. the Prospect of ISO9000 QMS Introduced to Local Government.....	48
Summary	50

Appendix	51
Appendix I. Information Search Situation	51
Appendix II. Comparative Analysis of ISO9001: 2000 and ISO9001: 2008	54
Appendix III. Description of ISO9004: 2009 Standard's Changes.....	58
References	61
Acknowledgements	64

厦门大学博硕士论文摘要库

一、绪论

随着现代经济的蓬勃发展，国际贸易日益繁荣，科学技术日新月异，政府职能覆盖范围也日益扩大。美国质量管理专家 J. M 朱兰说过：“21 世纪是质量的世纪，质量问题将成为关系一个国家和企业生存和发展的重大战略问题”。^①政府作为公共权力行使者，在整个社会扮演着非常重要的角色。政府的工作质量关系到政府自身的发展、人们的生活和社会的稳定。多国政府已经意识到政府工作质量的重要性，都在积极寻求方法应对全球化的挑战，努力实现管理模式或工作机制创新，进一步提高政府质量。我国的特殊国情决定了我国必须实行政府主导型的市场经济体制，政府的质量如何，直接决定着经济的步伐和社会的进程。在加入了 WTO 后，如何让我国更好更快地融入了世界经济一体化的进程中，这就对中国政府的质量提出了更高的要求。

（一）研究动机与目的

国际标准化组织制定的 ISO9000 质量管理体系国际标准，是国际上质量管理理论研究和实践经验的结晶。ISO9000 质量管理体系所倡导的“顾客主导”、“全员参与”、“持续改进”、“与供方互利”等先进管理理念，自发布以来在全球范围不同类型组织的广泛实践中取得了成功。同世界其他国家一样，ISO9000 标准在中国得到了广泛的应用，有力地推动了中国经济发展，提高了中国企业的素质和管理水平。

1. ISO9000 质量管理体系是建设服务型政府的有效途径

2004 年 2 月 21 日，温家宝总理在中央党校省部级主要领导干部专题研究班结业式上首次提出“努力建设服务型政府的改革目标”。2011 年两会期间，温家宝总理又一次在《政府工作报告》中提出要“努力建设人民满意的服务型政府”，只有政府服务质量过硬，才能让人民满意。此外，随着人们受教育水平、政治参与意识的不断提高，公众对政府的期望值和服务要求也在提高，因此提高政府质量刻不容缓。

^① 转引自：俞任龙.服务质量:21 世纪质量管理的核心[J].中国质量,2000(4):4-6.

服务型政府，就是指政府遵从民意的要求，在政府工作目的、工作内容、工作程序和工作方法上，用公开的方式给公民、社会组织和社会提供方便、周到和有效的帮助，为民兴利、促进社会稳定发展。^①建设服务政府是以民为本、执政为民的政府宗旨的职能化、制度化。ISO9000 质量管理体系是目前国际通用的最科学最先进的管理标准，该标准以全员参与为基础，以顾客为导向，通过让顾客满意、本组织所有成员及社会受益而达到长期成功，高度总结提炼了世界各国质量管理理论的精华，统一了质量管理的原理、方法和程序。它是公共部门如何进行系统的规范化服务建设的一个合适的切入点与载体。ISO9001 质量管理体系为公共部门实现由管理型向服务型的转变以及对构建以服务公众、服务社会为核心的政务管理和服务职能的确立提供了可借鉴的路径。

2. ISO9000 质量管理体系可推进全面质量管理型政府的建设

W·爱德华·戴明(W. Edwards Deming)是最著名的全面质量管理导师之一，根据戴明的观点，“不断地减少失误，不断地提高质量，就意味着降低、再降低成本”(Wai fon, 1986, 26)^②。然而，全面质量管理不应与传统的质量控制相混淆，其目的不是为了检查产品或服务从而达到消除不满意的部分，而是把质量纳入生产过程之中以达到令人满意的结果。政府全面质量管理是一种全员参与的、以各种科学方法改进公共组织的管理与服务的，对公共组织提供的公共物品和公共服务进行全面管理，以获得顾客满意为目标的管理方法、管理理念和制度。^③

全面质量管理型政府要求行政机构及其工作人员牢固树立质量和服务对象至上意识，最大限度地追求顾客满意。政府的服务、管理水平就是政府给公众提供的产品，这个产品也应该像企业一样讲究高质量，它们应当有明确的质量要求、质量标准和科学的评估体系。这一评估体系须反映顾客的满意度，准确反映政府及其工作人员的工作质量。这与 ISO9000 质量管理体系的内核一致，ISO9000 标准的管理理念和质量管理体系都能为政府推行全面质量管理所用。

3. ISO9000 质量管理体系有助于建设廉洁透明型政府

2007 年，国家主席胡锦涛在中央纪律检查委员会第七次全体会议上强调，开展反腐倡廉工作要突出重点：必须进一步抓好领导干部教育、监督和廉洁自律，

^① 吴玉宗.服务型政府：缘起和前景[J]. 社会科学研究, 2004(3).

^② 转引自：[美]史蒂文·科恩，罗纳德·布兰德. 政府全面质量管理：实践指南[M]. 孔宪遂等译. 北京：中国人民大学出版社，2001：8.

^③ 百度百科：政府全面质量管理[EB/OL]. <http://baike.baidu.com/view/425506.htm>, 2012-04-12.

抓好大案要案查处,抓好纠正损害群众利益不正之风的工作,抓好反腐倡廉工作体制机制创新。国务院总理温家宝在十届全国人大五次会议上作政府工作报告时表示:“我们的目标是,建设一个行为规范、公正透明、勤政高效、清正廉洁的政府,建设一个人民群众满意的政府。”^①

透明型政府的实质是政治信息的公开性和公民的政治知情权。^②廉洁型政府的透明度要求政府官员奉公守法,清正廉明,不以权谋私,不设租寻租。地方政府导入 ISO9000 质量管理体系要求政府改变以往封闭、神秘的行政决策方式,将决策程序和办事程序公开,建立开放的、参与式的决策机制,让公民有个基本的了解,这样,有利于决策充分反映人民群众的要求和意愿;同时,也要求政府提供全面、准确、及时的政务信息,让人民有一个通畅的渠道了解政府信息,改变以往政府与公民之间信息不对称的问题。此外,该体系还规定了严格的采购、战略计划和项目等的监督过程,每一个质量管理过程环节都必须经过评审,有利于遏制地方政府中贪污腐败的不正之风,减少投机取巧的政府官员的可乘之机。

4. ISO9000 质量管理体系是我国打造节约型政府的有效途径

国务院 2012 年 3 月 26 日召开第五次廉政工作会议,温家宝总理指出:一个廉洁高效的政府必先是一个“廉价政府”^③。任何浪费都不容小觑,浪费者掌握的公共资源越多,其所造就的浪费也可能越大。

政府引入 ISO9000 质量管理体系,杜绝奢靡浪费,建设节约型政府,首先可以从约束公权力着手,逐步完善相关监督和问责机制,遏制政府部门内部的浪费,同时将有利于不断深化行政体制改革。政府部门之间的职能重复或越位所造成的“隐性浪费”比公款浪费、豪华办公室等“显性浪费”更加不容忽视。管理体制上的根本转变才是最大的节俭,建立廉价的节约型政府,必然意味着从“部门行政”向“公共行政”转型,由此需要政府部门大力推进管理创新、转变政府职能、降低行政成本,从而实现“廉价政府”的制度保证。

美国质量管理专家戴明指出,“ISO9000 族标准在内核上与公共行政管理是一致的”^④。随着人们对 ISO9000 标准认知程度的不断加深,越来越多的政府机关开始在本部门建立质量管理体系,为推进政府部门管理的制度化、规范化和程

^① 温家宝.政府工作报告[EB/OL].人民网. <http://hi.people.com.cn/2007/03/18/297487.html>,2007-03-05.

^② 俞可平.善政:走向善治的关键[J].当代中国政治研究报告,2004(0).

^③ 赵志疆.廉洁高效的政府必先是一个“廉价政府”[N].中国青年报,2012-3-30.

^④ 凌传荣,林知炎.21世纪中国建筑质量管理的新思路[J].南开管理评论,2001(5):75-77.

序化，树立高效、低耗、廉洁的服务型政府新形象，提供了新的可供借鉴途径。20 世纪末 21 世纪初，ISO9000 质量管理体系曾在我国部分政府部门掀起一阵热潮，许多政府部门都在本组织内按照 ISO9000 标准建立起质量管理体系。十多年过去了，我国政府导入 ISO9000 质量管理体系的实际效果并不理想，相当一部分政府部门费尽千辛万苦通过了 ISO9000 质量管理体系认证后，并没有按照体系要求提供服务，政府质量水平达不到预期效果，有些部门甚至是为了认证而认证，这既浪费了纳税人的钱，也花费了大量的时间和精力。除此之外，体系运行还面临很多其他的困难和问题，个中缘由值得深究。

本文旨在通过梳理各版本 ISO9000 质量管理体系，找出 ISO9000 标准在导入政府过程中的可借鉴与不兼容之处，从而为政府的质量管理之路提供可尝试的新途径。

（二）文献综述

20 世纪八、九十年代至今，国内外关于质量管理在公共部门运用的研究已经取得诸多成果，比如 ISO9000 质量管理体系、TQM（Total Quality Management 全面质量管理）、BPR（Business Process Re-engineering 政府流程再造）、卓越绩效模型（Business Excellence Model）、标杆管理（Benchmarking）等管理方法，它们为政府提高自身工作质量提供了不少可借鉴的途径。本文将 ISO9000 质量管理体系在提高政府工作质量的实际运用方面作为研究重点，主要整理、概括了国内外理论和实践工作者在政府部门导入 ISO9000 质量管理体系方面已取得的研究成果。

ISO9000 质量管理理论和全面质量管理理论（TQM）在质量管理原则和思想上存在不少相似之处，两种理论具有密切联系，因而本文文献回顾也包括政府部门实施 TQM 的部分文献。图书馆、公立学校、公立医院等其他公共部门实施 ISO9000 质量管理体系的研究成果和部分产品生产领域实施 ISO9000 的先进经验，为政府部门提供了许多可借鉴之处，文献回顾也包括了该方面的部分研究成果。

目前国内外对于政府部门实施 ISO9000 质量管理体系的相关文献不断出现，本文文献的收集时间截至二〇一二年三月底。

1. 已有的研究成果

根据所找到的资料,目前国内外学者对政府部门实施质量管理进行的研究主要围绕以下几方面内容展开:

(1) ISO9000 质量管理标准:包括 ISO9000:2005《质量管理体系——基础和术语》、ISO9001:2008《质量管理体系——要求》、ISO19011:2002《质量和(或)环境管理体系审核指南》、ISO9004:2009《组织持续成功管理——一种质量管理方法》等,还有一些支持性标准、技术报告或小册子,如 ISO10002:2004《质量管理体系顾客满意——组织投诉处理指南》、ISO10005:2005《质量管理——质量计划指南》等。

(2) 对 ISO9000 质量管理体系的介绍,如:全国质量管理和质量保证标准化技术委员会等编著的《2008 版质量管理体系国家标准理解与实施》、宋其玉的《2008 版 ISO9001 标准理解与应用指南》、吴建伟和祝天敏的《ISO9000:2008 认证通用教程》、柴邦衡和刘晓论的《ISO9001:2008 质量管理体系文件》、詹姆斯·S·戴维斯的《ISO9000 管理体系手册》等。

(3) 对政府质量管理的整体性介绍,其中也包含 ISO9000 质量管理在政府中运用的相关内容,如:王庆锋的《国外公共部门质量管理研究》、史蒂文·科恩和罗纳德·布兰德合著的《政府全面质量管理:实践指南》、史蒂文·科恩和威廉·埃米克合著的《新有效公共管理者》等。

(4) 对 ISO9000 质量管理体系在政府部门中运用的整体性介绍:如曹红军的《公共部门引入 ISO9000 质量管理体系的探讨》、邵钰的《试论我国公共行政领域引入 ISO9000 质量管理体系标准》等。

(5) ISO9000 质量管理标准在具体政府部门的运用,如:《公共部门的 TQM: 地方税务部门引入 ISO9000 质量管理标准》、卢李华的《ISO9000 标准及其在税收征管中的运用》、李永恒的《ISO9000 与公共行政管理》等。

2. 对已有研究成果的分析

(1) 公共部门导入 ISO9000 质量管理体系目前的研究成果大多停留在原则层面,即公共部门可借鉴 ISO9000 质量管理体系倡导的“顾客主导”、“持续改进”、“全员参与”、“与供方互利”等先进管理理念,对于如何导入 ISO9000 质量管理体系,一些地方政府、质检部门、旅游部门等公共部门仍在积极探索具体的、可

操作的对策和措施，各地都取得了一定的进展。

(2) 在已有的、具有操作性的研究成果中，除了各级部门密切关注的公共满意度测量方法有较多的研究成果外，政府部门推行质量管理体系的效果评价、政府部门引入质量管理体系的过程控制等方面的研究成果较少。

(3) 从已有的统计资料看，笔者仅能从散见于各网站的新闻、论文中找到政府部门实施 ISO9000 质量管理体系的情况，目前还缺乏相关的统计数据。研究者对政府部门或公共部门实施质量体系的情况较少进行系统性的收集和整理。

(4) 关于 ISO9000 质量管理体系基本原理的资料多，但将 ISO9000 理论灵活运用于政府部门的资料少，目前仍缺乏政府导入 ISO9000 质量管理体系可引用哪些标准的文本分析。

(5) 对政府部门导入 ISO9000 质量管理体系的必要性和可行性研究颇多，但对其实施之后的后续效果研究得过少，缺乏对政府如何积极应对 ISO9000 质量管理体系不断升级换代的研究。

(三) 研究方法

本文主要采用文献研究和文本分析的方法。通过文献研究法检索和通读国内外有关质量管理相关理论的教材、专著、论文等各种研究成果，了解和发现已有的研究取得的成果和存在的不足，作为本文研究的基础和部分依据。利用文本分析法剖析 ISO9000 质量管理体系，试图找出政府导入 ISO9000 质量管理体系的可借鉴之处。

文献研究法是指在研究社会现象时，研究者利用人们业已积累起来的文献资料，即通过查寻文献、摘录有关资料、进而对之整理分析、得出结论的研究方法^①。文献是以文字、符号形式记载和反映现象状态的资料，主要是书面文字资料。文献可分为一次文献、二次文献。凡原始的资料，如个人日记、原始档案、会议记录、报表等都是—次文献，也称为第一手资料。对—次文献加工整理后形成的系统文献，如传记、文摘、总结报告等则是二次文献，也称为第二手资料^②。文献研究包括文献调查和文献分析两部分，文献调查是对所需文献资料的查寻、搜

^① 林崇德,姜璐,王德胜 主编;何本方 分卷主编.中国成人教育百科全书·社会·历史[Z].海口:南海出版公司,1994: 663-664.

^② 王海山,王续琨 主编.科学方法辞典.杭州:浙江教育出版社,1992:220.

集、鉴别和整理。文献分析则是对文献所包含的信息的分析，主要是对其内容的分析。

文献的研究方法包括比较法、归纳法、分析综合法等。比较法是文献研究中最常用的方法，包括研究对象、研究方法、研究结果、成果效果等的比较。在运用比较方法时，首先要解决文献是否可比的问题，其次要注意不同观点的比较和文字表达的准确性。利用归纳法，可以从相关文献中整理出研究发展的一般过程，也是撰写研究报告、论述问题的重要方法。分析法是将研究对象分解成各个部分进行逐一考察。综合法是将研究对象的各个部分、方面、因素、环节的认识连接起来，形成一个对事物更深刻的整体统一的认识方法。

文本分析法在传播学的研究方法中，属于定质分析，是指“按某一研究课题的需要，对一系列相关文本进行比较、分析、综合，从中提炼出评述性的说明”。它采用的是客观、非接触性的特征描述，是一种根据文本的实际情况进行解析的过程，步骤并不固定，一般为文本查阅、鉴别评价、归类整理。“文本细读”是语言分析学中的文本分析的一种主要方法，粗略地说就是对文本进行细致的分析、研究、理解和体会，其根本含义是立足于文本的阅读，就是要对文本所蕴涵的丰富内涵进行充分的发掘。尊重文本，从文本出发，通过细致的阅读和反复的阅读，注重细节的解读和结构的分析，对文本所蕴涵的深厚意蕴不断地“发现”和“选择”。

由于原始资料可靠性比较大，本文主要立足于 ISO9000 质量管理体系的 4 个核心标准和 ISO/IWA4: 2005《地方政府应用 ISO9001: 2000 指南》这 5 个主要文本上，利用传播学和语言分析学中的文本分析法对上述文本进行解读。

(四) 研究内容与章节安排

本文主要以 2008 版 ISO9000 族的 4 个核心标准为文本分析基础，以 ISO/IWA4: 2005《质量管理体系——地方政府应用 ISO9001: 2000 指南》为重点分析对象，探讨政府导入 ISO9000 质量管理体系过程中与标准不相符合或需要转换的地方，以求找出更好的问题解决之道，希望能在 ISO9000 质量管理理论和政府机关日常工作质量控制上搭起一座桥梁，实现质量管理方法在政府部门的运用。

在内容构架安排上，第一部分为绪言，包括研究动机与目的、文献综述、研究方法、研究内容和章节安排、可能的创新点等。

第二部分简要介绍了 ISO9000 质量管理体系的产生、发展历程，ISO9000 质量管理体系在政府部门的实施情况，包括 ISO9000 质量管理体系在政府部门的广泛运用、实际效果和面临的困境。

第三部分概括了 2008 版 ISO9000 族标准的构成、管理原则、重点内容和主要特点，较完整地介绍了 ISO9000:2005、ISO9001:2008、ISO9004:2009 和 ISO19011:2002 这 4 个 2008 版 ISO9000 族核心标准及其运用到地方政府的优势，并通过对 ISO/IWA4:2005《质量管理体系——地方政府应用 ISO9001:2000 指南》的文本分析，以期从中找出政府导入 ISO9000 质量管理体系的可借鉴之处。

第四部分探讨了 2008 版 ISO9000 质量管理体系文本本身和政府实施过程中的不足，旨在寻找解决地方政府导入质量管理体系的有效途径和 ISO9000 质量管理体系对地方政府的可能影响。

（五）可能的创新点

1. 在学习企业实施 ISO9000 质量管理有关研究成果的基础上，运用文献研究中的对比、归纳、分析综合法对 2008 版 ISO9000 族 4 个核心标准进行解读，试图找出其相较于 2000 版的创新之处。

2. 运用文本分析和文本细读，较深入地剖析 ISO/IWA4:2005《质量管理体系——地方政府应用 ISO9001:2000 指南》，试图找出政府导入 ISO9000 质量管理体系不尽如人意的深层原因，从而寻求政府导入 ISO9000 质量管理体系的可行之路。

3. 尝试运用系统、权变和实践这三大思想，从战略、体系、过程、目标和环境这五大因素开展政府 ISO9000 质量管理体系的策划、实施和再造，以达到地方政府组织的持续发展。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库