

科技行政管理机关 贯彻实施GB/T 19001—2008指南

主编：徐凤君 副主编：巴根那 李在卿

 中国标准出版社

科技行政管理机关 贯彻实施 GB/T 19001—2008 指南

主 编：徐凤君

副主编：巴根那 李在卿

图书在版编目 (CIP) 数据

科技行政管理机关贯彻实施 GB/T 19001—2008 指南/徐凤君主编.
—北京: 中国标准出版社, 2013. 1
ISBN 978-7-5066-7058-6

I. ①科… II. ①内… III. ①质量管理体系—国家标准—中国
IV. ①F273.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 262356 号

中国标准出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 13.75 字数 216 千字

2013 年 1 月第一版 2013 年 1 月第一次印刷

*

定价: 50.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)68510107

编写委员会

主 编：徐凤君

副 主 编：巴根那 李在卿

执行主编：池 波 吴晓红

编 辑：韩 勇 赵远亮 祁 慧 杨锐刚

包晓峰 张 捷 章德康 赵 贺

王宇昕 王志强 史广旭 赵宏志

丁 惠 许雅媛 徐 斌 闫 伟

李孔燕 郝鹏飞 陈旭娟 霍仲文

序

科学技术是第一生产力，是经济社会发展的重要动力源泉。党的十七大把提高自主创新能力，建设创新型国家作为国家发展战略的核心，提高综合国力的关键。强调要走中国特色自主创新道路，把增强自主创新能力贯彻到现代化建设的各个方面。党的十八大明确提出，要实施创新驱动发展战略，把科技创新放在“国家发展全局的核心”，凸显了科技创新的重要性，科技工作责任重大，使命光荣。国家科技部万钢部长指出，对科技行政管理部门来说，实施创新驱动发展战略的关键就在于加快转变政府职能，建立相应的科技管理工作机制，要加快从科研管理向创新管理的转变，不断完善支撑和服务科学发展、创新发展、可持续发展的职能与机制。科技管理工作将被赋予新的责任与内涵。

进入 21 世纪以来，科技管理部门以管理创新为导向，不断提升科技行政管理效能，坚持用科学发展观统领科技实践，以改革为动力，不断优化科技政策环境、推进国家创新体系建设，一批重大科技创新成果不断涌现，一支高素质的科技人才队伍逐步形成，科技的综合实力和竞争力得到明显提升，在经济社会的主战场上不断发挥着重要的支撑引领作用。

近年来，内蒙古自治区科学技术厅主动适应形势的变化，保持科技管理思路的演进和升华，先行先试了一系列科技管理的新方法、新模式，着眼于管理创新与自主创新紧密结合、效能管理与廉政建设良性互动、构建服务型政府与强化管理功能有机衔接，将科技管理创新作为科技创新的孵化器和催化剂，以理论创新、方法创新、模式创新提升了管理效率，形成了具有内蒙古自治区特色的科

技管理体系。

GB/T 19001 质量管理体系标准最初是制造业里普遍采用的一种先进管理方式，现在已被各类组织广泛采用。内蒙古科技厅于2006年正式启动贯标工作，取得了一系列突破性进展：作为全国唯一的省级政府部门贯彻实施 GB/T 19001 质量管理体系标准的试点单位，与中国标准化研究院合作，参与了 ISO 组织颁布的国际标准在中国的转换与实施，成为 GB/Z 19034—2008《质量管理体系地方政府应用 GB/T 19001—2000 指南》的起草单位之一，该标准于2008年在中国正式发布；连续6年委托中联认证中心进行第三方审核，获得并保持证书，推进了厅机关 GB/T 19001 质量管理体系的持续改进；自治区科技系统的5家单位开展了应用试点工作，收到了良好的效果。

内蒙古科技厅在 GB/T 19001 质量管理体系运行中，坚持“管理有目标，过程可监控，执行有记录，绩效重考评”的原则，通过内部审核和管理评审，实现了决策过程、实施过程、督查过程、改进过程的公开透明，促进了自我监督和持续改进，为党风廉政建设奠定了可靠的管理基础。体系运行的主要特点，是做到了三个结合，即与过程控制相结合、与目标管理相结合、与办公自动化相结合。在过程控制方面，确立了科技行政管理与服务的产品、过程与资源，对76项工作流程进行梳理，建立了以职责权限、过程要求、工作记录为线索的流程图，并实施主要流程“上墙”，增强了行政公开透明度；在目标管理方面，以 PDCA 思想为核心，将科技厅的工作方针、工作目标与质量方针和质量目标的要求相融合，层层分解到每一个相关岗位，对目标进行计划、实施、监督与反馈、改进的过程控制，建立了科技厅目标管理体系，有效提升了科技行政管理和服务效能，提高了公务人员的工作素质和能力；在办公系统自动化方面，以一系列关键流程为基础，对绝大部分工作流程实行网

上办公和过程控制，建立了科技厅 GB/T 19001 体系自动化办公系统，提升了工作效率。

本书由内蒙古自治区科学技术厅组织编写。书中全面阐述了 2008 版质量管理体系标准的背景、理论基础及常用的基本术语；结合科技行政管理机关的工作性质，对 GB/T 19001—2008 在科技行政管理机关的贯彻实施要求逐项作出了解释，清晰、明确的介绍了科技行政管理机关对 GB/T 19001—2008 应用、实施思路和应用步骤；针对科技行政管理机关的工作特点，对科技质量管理体系文件的编写进行了详细的阐述。书后的附录部分提供了有关 GB/T 19001—2008 在科技行政管理机关贯彻实施质量管理体系的技术路线图、科技行政管理机关质量手册、科技行政管理机关自我评价模型，以供参阅。

衷心希望本书的出版，能够促进科技行政管理机关对 GB/T 19001—2008 的准确理解和统一认识，促使工作方针和工作目标与质量方针和质量目标紧密结合，推动科技行政管理机关行政效能的持续提升，为全国科技管理部门推进科技管理创新贡献绵薄之力。

本书在编写过程中，得到李在卿、王一凡等专家的大力支持，内蒙古科技厅各处室内审员提供了基础素材，内蒙古生产力促进中心做了大量组织协调和资料收集整理工作，张捷对书稿进行了最后的编辑整理，在此一并表示感谢！

由于编者的水平所限以及编写时间比较仓促，本书不足之处在所难免，衷心希望得到同行业专家及广大读者朋友们的批评指正。

编 者

2012 年 12 月

目 录

第一章 “ISO 9000 族” 国际标准概述	1
第一节 “ISO 9000 族” 国际标准简介	1
一、质量管理的发展阶段	1
二、“ISO 9000 族” 标准的产生与发展	1
三、“ISO 9000 族” 标准的构成	2
四、“ISO 9000 族” 标准的特点	4
第二节 GB/T 19000—2008 中的质量管理原则和术语	5
一、八项质量管理原则	5
二、基本术语和定义	11
第三节 GB/Z 19034—2008 的产生	20
第二章 科技行政管理机关实施 GB/T 19001—2008	22
第一节 科技行政管理机关的职能和管理过程	22
一、科技行政管理机关的职能及“顾客”和“产品”	22
二、科技行政管理的主要过程	25
第二节 科技行政管理机关实施“GB/T 19000 族”标准的背景	25
一、人民满意的服务型政府	26
二、人民满意的服务型政府的具体要求	26
三、质量管理体系有利于建设人民满意的服务型政府	28
第三节 科技行政管理机关实施 GB/T 19001—2008 的必要性	28
一、“GB/T 19000 族”标准与科技行政管理机关管理体系的共同点	28
二、科技行政管理机关推行“GB/T 19000 族”标准的特点	30
三、科技行政管理机关推行“GB/T 19000 族”标准的意义	31
第三章 GB/T 19001—2008 的条文理解与应用要点	34
第一节 “引言和附录”的理解	34
一、“引言”的理解	34
二、“附录”的理解	42

第二节 “范围、术语和定义”的理解	42
一、“范围”的理解	42
二、“术语和定义”的理解	45
第三节 “质量管理体系”的理解与应用	45
一、“质量管理体系”的理解	45
二、“质量管理体系”的应用	50
第四节 “管理职责”的理解与应用	56
一、“管理职责”的理解	56
二、“管理职责”的应用	63
第五节 “资源管理”的理解与应用	71
一、“资源管理”的理解	71
二、“资源管理”的应用	72
第六节 “产品实现”的理解与应用	77
一、对“产品实现”的理解	77
二、对“与顾客有关的过程”的理解	79
三、对“设计和开发”过程的理解	82
四、对“采购”过程的理解	91
五、对“生产和服务提供”的理解	95
六、对“监视和测量设备的控制”的理解	101
第七节 “测量、分析和改进”过程的理解	104
一、对“测量、分析和改进”的理解	104
二、对“不合格品控制”的理解	112
三、对“数据分析”的理解	113
四、对“改进”的理解	115
第四章 科技行政管理机关质量管理体系文件的编写	120
第一节 质量管理体系文件	120
一、编制质量管理体系文件的目的	120
二、质量管理体系文件的组成	121
三、质量管理体系文件的策划	122
第二节 质量管理体系文件的编写	124
一、质量管理体系文件的一般要求	124
二、质量方针和质量目标的制定	125

三、质量手册的编写	127
第三节 质量管理体系程序及其他文件的编写	132
一、程序文件结构及基本内容	133
二、科技行政管理机关程序文件目录	134
三、程序文件的编写过程和编写要求	134
四、其他作业文件的编写	135
第四节 质量管理体系记录表格的编写	136
一、记录的概念	136
二、记录的作用	136
三、记录表格的设计要求	137
四、记录表格的设计方法	137
五、记录表格案例	138
第五章 科技行政管理机关质量管理体系的运行和保障	141
第一节 科技行政管理机关质量管理体系的运行	141
一、运行前的准备工作	141
二、运行	142
三、运行中常出现的问题	143
第二节 内部审核	143
一、审核基本知识	143
二、内部审核的流程、内容与方法	146
三、内部审核检查表的编写和示例	153
四、不合格报告及纠正措施	155
五、提高内部审核有效性的技巧	159
第三节 管理评审	162
一、管理评审的目的	162
二、管理评审的输入	162
三、管理评审的输出	163
四、管理评审改进措施的实施	164
第四节 科技行政管理机关质量管理体系有效运行的保障措施	164
一、领导重视	164
二、全员参与、引进人才	165
三、明确职责和工作流程	165

四、建立有效的运行机制	166
第六章 科技行政管理机关自我评价模型的建立与要求	168
第一节 自我评价模型简介	168
第二节 科技行政管理机关自我评价模型的准则	170
一、创建合理的科技行政制度	170
二、适应经济的可持续发展	171
三、与环境的可持续发展相协调	171
四、与社会的综合发展相适应	172
附录 1 科技行政管理机关贯彻实施“GB/T 19001”质量管理体系的	
技术路线	173
附录 2 科技行政管理机关质量手册	176
附录 3 科技行政管理机关自我评价模型（一）	199
附录 4 科技行政管理机关自我评价模型（二）	204
参考文献	207

第一章 “ISO 9000 族” 国际标准概述

质量管理体系认证作为一种独立的认证制度，由于其适用面广、灵活性强，对一个组织建立和完善质量管理体系的促进作用很大，得到世界很多国家的重视。世界各国在行政管理机构及公用事业单位推行“ISO 9000 族”标准已经成为一种趋势，例如美国、英国、加拿大、新加坡等国都在大力推广中。

第一节 “ISO 9000 族” 国际标准简介

一、质量管理的发展阶段

质量管理（QM）的发展经历了以下四个阶段：

1. 质量检验阶段

20 世纪初，质量管理重点在检验。这对大量流水作业生产方式起到了积极的作用，这是早期的质量管理行为，由美国人泰勒提出，即在产品实现的过程中，为保证产品质量的合格性，重视产品实现的“检验试验”。

2. 统计质量控制（SQC）阶段

20 世纪 30 年代美国休哈特教授将数理统计应用于质量控制，这对提高检验效率，增强质量控制的预见性起到了重要作用，这是对生产过程即对“生产制造”阶段通过做控制图的方式进行的质量管理。

3. 全面质量控制（TQC）阶段

全面质量控制是以组织全员参与为基础的质量管理形式。全面质量控制代表了质量管理发展的最新阶段，起源于美国，20 世纪 60 年代由美国开始实施，后来在其他一些工业发达国家开始推行，1978 年引入中国。

4. 质量管理体系（QMS）阶段

随着世界各国贸易的逐步发展，为解决各国之间在产品生产或服务上的管理要求差别，需要有一个严格的、公认的质量管理标准。随着“ISO 9000”质量管理体系标准的发布，质量管理进入了质量管理体系阶段。

由以上四个阶段可以看出，国际上在质量管理方面，经历了一个“点、线、面、体”的发展过程。

二、“ISO 9000 族”标准的产生与发展

1. “ISO 9000 族”标准的产生

任何标准都是为了适应科学技术以及社会经济发展变化的需要而产生的，“ISO 9000 族”标准的产生同样如此。其产生的背景是：

(1) 贸易国际化与企业生存发展的需要是“ISO 9000 族”标准产生的根本原因；
(2) 科学技术的进步与社会生产力水平的提高是“ISO 9000 族”标准产生的重要技术支撑；

(3) 质量管理理论与实践的成功为“ISO 9000 族”标准的产生提供了理论依据。

2. “ISO 9000 族”标准的发展

总体上来说，近 20 年来，“ISO 9000 族”标准在不断完善，不断发展。其发展历程如下：

1986 年国际标准化组织（ISO）发布了 ISO 8402《质量管理 术语》。

1987 年发布了 ISO 9000《质量管理和质量保证标准 选择和使用指南》、ISO 9001《质量体系 设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002《质量体系 生产和安装的质量保证模式》、ISO 9003《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》、ISO 9004《质量管理和质量体系要素 指南》6 项国际标准，通称为 ISO 9000 系列标准，或称为 1987 版 ISO 9000 系列国际标准。

1990 年制定了战略规划“2000 愿景”，决定对 1987 年版的“ISO 9000”系列标准进行修订，并采纳 1987 年最初提出的“ISO 9000”系列标准的修订战略，将这次修订分为两个阶段进行。

1994 年 ISO/TC 176 完成了对标准的第一阶段的修订工作，并由 ISO 发布了 1994 版 ISO 8402、ISO 9000-1、ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 和 ISO 9004 等 16 项国际标准，通称为 1994 版“ISO 9000 族”标准。这些标准分别取代 1987 版的 6 项标准。

1994 年 ISO 在发布上述 6 项国际标准时，已陆续制定发布了其他 10 项指南性国际标准。这样，“ISO 9000 族”国际标准已从 1987 版的 6 项发展到 1994 版的 16 项，到 1999 年底又陆续发布了共 22 项标准和 2 项技术报告。

ISO/TC 176 在完成对标准的第一阶段的修订工作后，随即启动了标准修订战略的第二阶段工作，并相继提出了《2000 版 ISO 9001 的标准结构和内容的设计规范》和《ISO 9001 修订草案》。1997 年正式提出了质量管理八项原则。2000 年 12 月 15 日 ISO 正式发布 ISO 9000《质量管理体系 基础和术语》、ISO 9001《质量管理体系 要求》和 ISO 9004《质量管理体系 业绩改进指南》三项国际标准。

2002 年 ISO/TC 176 发布战略规划《2010 视野》。

2005 年 ISO 为了体现与 ISO 14001 标准的兼容性，修订了“ISO 9000”标准。

2008 年 11 月 15 日，ISO 发布了经修订后的 2008 版 ISO 9001 标准，即 ISO 9001:2008《质量管理体系 要求》。

2009 年 11 月 1 日 ISO 发布经过重大修改的 ISO 9004:2009《追求组织的持续成功 质量管理方法》。

2011 年 11 月 15 日，ISO 发布了 ISO 19011 第 2 版，即 ISO 19011:2011《审核、管理体系的指南》。

三、“ISO 9000 族”标准的构成

1. “ISO 9000 族”标准的结构和举例

“ISO 9000 族”标准和文件由核心标准、其他标准、技术报告、小册子、技术规范组成，举例见表 1-1。

表 1-1 “ISO 9000 族” 标准的结构及实例

核心标准	其他标准	技术报告	小册子	技术规范
ISO 9000	ISO 10012	ISO/TR 10013 ISO/TR 10014 ISO/TR 10017	《质量管理原则及其应用指南》	ISO/TS 16949
ISO 9001	ISO 10005		《ISO 9000 选择和使用指南》	
ISO 9004	ISO 10006		《中小企业应用 ISO 9000 指南》	
ISO 19011	ISO 10007			
	ISO 10015			

2. “ISO 9000 族” 现行标准和文件清单

表 1-2 列出了 ISO 发布的与质量管理体系有关的标准和其他文件。其中的版次表示该标准现行版本为第几版。表 1-3 列出了 ISO 正在修订的与质量管理体系有关的标准和其他文件的进度情况。

表 1-2 现行标准和文件清单

编 号	名 称	版 次	发布日期
ISO 9000: 2005	质量管理体系 基础和术语	第 3 版	2005-09-15
ISO 9001: 2008	质量管理体系 要求	第 4 版	2008-11-15
ISO 9004: 2009	追求持续的成功 质量管理方法	第 4 版	2009-11-01
ISO 19011: 2011	管理体系审核指南	第 2 版	2011-11-15
ISO 10001: 2007	质量管理体系 顾客满意 组织行为规范指南	第 1 版	2007-01-12
ISO 10002: 2004	质量管理体系 顾客满意 组织处理投诉指南	第 1 版	2004-07-01
ISO 10003: 2007	质量管理体系 顾客满意 组织外部争议解决指南	第 1 版	2007-01-12
ISO 10005: 2005	质量管理 质量计划指南	第 2 版	2005-06-01
ISO 10006: 2003	质量管理 项目质量管理指南	第 2 版	2003-06-15
ISO 10007: 2003	质量管理 技术状态管理指南	第 2 版	2003-06-15
ISO 10012: 2003	质量管理体系 测量过程和测量设备的要求	第 2 版	2003-04-14
ISO/TR 10013: 2003	质量管理体系 文件指南	第 2 版	2001-07-15
ISO 10014: 2006	质量管理 实现财务和经济效益的指南	第 1 版	2006-07-01
ISO 10015: 1999	质量管理 培训指南	第 1 版	1999-12-15
ISO/TR 10017: 2003	ISO 9001: 2000 统计技术指南	第 2 版	2003-05-15
ISO 10019: 2005	质量管理体系 咨询师的选择及其服务使用的指南	第 1 版	2005-01-05
	质量管理体系 汽车生产件及相关维修零件组织应用 ISO 9001: 2000 的特别要求	第 3 版	2009-06-15
ISO/TS 10004: 2010	监视和测量顾客满意指南	第 1 版	2010-04-15
ISO/IWA4: 2005	质量管理体系 地方政府应用 ISO 9001: 2000 指南	第 1 版	2005-10-31
ISO 小册子: 2008	ISO 9000 族标准的选择和使用	第 2 版	2008-01
ISO 小册子: 2000	质量管理原则及其应用指南	第 1 版	2000-11
ISO 小册子: 2002	小型组织实施 ISO 9001: 2000 指南	第 2 版	2002-07

表 1-3 正在修订的标准和文件

编 号	名 称	版次	文件所处阶段
ISO 10018	质量管理体系 管理体系中人员参与和胜任指南	第 1 版	WD (工作组草案)
ISO 小册子	小型组织实施 ISO 9001: 2000 指南	第 3 版	Draft (草案)

3. 我国对“ISO 9000 族”标准的采用

我国将“ISO 9000 族”标准等同转化为 GB/T 19000 系列标准。四个核心标准的情况是：

GB/T 19000—2008《质量管理体系 基础和术语》等同采用 ISO 9000: 2005;

GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》等同采用 ISO 9001: 2008;

GB/T 19004—2011《追求组织的持续成功 质量管理方法》等同采用 ISO 9001: 2009;

GB/T 19011《管理体系审核指南》等同采用 ISO 9011: 2011。

四、“ISO 9000 族”标准的特点

“ISO 9000 族”国际标准具有以下特点。

(1) 具有广泛的适用性，适用于产品的所有类别、不同规模和各种类型的组织对标准的要求。组织可以根据实际情况进行删减。

(2) 强调以顾客为关注焦点，并考虑了所有相关方的利益和要求，将顾客满意或不满意信息的监控作为评价质量管理体系业绩的一种重要手段。

(3) 强调对各部门的职责权限进行明确的划分、计划和协调，从而使组织有效地、有序地开展各项活动，保证工作进行顺利。

(4) 强调领导是关键，质量管理的主要职责由最高管理者承担，对其质量方针和质量目标的制定与落实，以及对质量管理体系的建立、完善、实施和保持的决策负责。

(5) 强调以预防为主，消除不合格产品的潜在原因，防止不合格产品的发生，从而降低成本。质量管理体系重点是质量问题的预防，而不是依靠事后的检查。

(6) 强调和突出“持续改进”，提高质量管理体系的有效性和效益，满足顾客不断变化的要求，达到顾客的满意。

(7) 强调全体员工的参与及培训，确保员工素质和能力能够满足工作要求，并使每个员工有较强的质量意识。

(8) 讲求经济性，“经济性-质量成本”被单独作为质量管理体系的一个要素，指出组织最佳成本达到和保持所期望的质量。

(9) 以文件化的模式实现系统化、科学化的管理，克服人治的弊端，在最佳工作途径下达到内部法制化管理，减少管理被动引起的内耗。建立“计划—实施—评价—改进”的 PDCA 循环机制，实现组织的可持续发展。

(10) 采用了过程方法。从 2000 版开始采用过程的方法来编制标准，要求组织按过程建立质量管理体系。

(11) 充分体现了八项质量管理原则。八项质量管理原则是 ISO 9000 系列标准设计的基础。

(12) 可以和其他管理体系标准如 ISO 14001 等标准兼容。

“ISO 9000 族”国际标准从现代性和科学性讲是动态的，强调动态循环的管理思想。从系统性和逻辑性、从帮助和规范讲，不是孤立的，强调以顾客为关注焦点，强调领导者的作用和全面质量管理思想，兼顾内部、外部双方的要求，因此是公正的、独立的。

第二节 GB/T 19000—2008 中的质量管理原则和术语

GB/T 19000—2008《质量管理体系 基础和术语》包括三方面的主要内容，即质量管理原则、质量管理基础和质量管理术语。

一、八项质量管理原则

一个组织的管理者，若要成功地领导和经营其组织，需要采取一种系统的、科学的方式，对其组织进行管理。针对所有相关方的需求，建立、实施并保持持续改进组织业绩的管理体系，可以使组织获得成功。

八项质量管理原则是质量管理实践经验和理论的总结，尤其是基于“ISO 9000 族”标准实施的经验和理论研究的总结。它是质量管理最基本、最通用的一般性规律。八项质量管理原则贯穿在整个标准之中，它适用于所有类型的产品和组织，成为质量管理的理论基础。八项质量管理原则也是现代社会发展、管理经验日渐丰富、管理科学理论不断演变发展的结果。它充分体现了管理科学的原则和思想，是组织领导者有效实施质量管理工作必须遵循的原则。

1. 八项管理原则的理解与应用

a) 以顾客为关注焦点

组织依存于顾客。因此，组织应当理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。

标准条文理解要点

(1) 政府机关就是一个组织，国家和地方依照有关法律设立行政机关，并规定职责，而现代服务型政府的职能一是管理，二是服务，其顾客就是社会公众，或者说是人民。

(2) 政府机关的最高管理者应识别公众当前和未来（在可能的情况下）的需求和期望，并在其法律权限和可获得资源的框架内，来实现这些目标而使公众满意。

(3) 顾客的要求和期望是变化的，随着社会的发展、科学技术的进步、竞争的压力、生活质量的提高及民主意识的增强，政府机关也面临新的挑战。政府机关应千方百计地研究、识别人民群众变化的需求和期望，及时调整自己的管理思路、服务理念与模式，采取措施，向公众提供满足并争取超过其需求的服务，以适应社会的进步和变化。

(4) 公众的要求应在地方政府的计划中予以确定和体现，还应确定目标和业绩指标来确保这些要求的实现。公众的需求和期望应定期评审，必要时更新，以确保公众满意。

应用要点

(1) 研究、识别公众的需求和期望。如服务的便捷性和时效性、服务态度、服务方式、服务效果方面的要求。

- (2) 建立与“以公众为关注焦点”相适应的政府机关的质量方针和质量目标。
- (3) 建立和保持有效的质量管理体系，使公众的要求在政府机关内部得到及时有效沟通，确保实现公众的要求。
- (4) 通过调查和民意测验，监视、测量公众的满意程度，采取改进措施。
- (5) 兼顾公众和其他相关方的利益，使组织得到全面、持续的发展。

b) 领导作用

领导者应确保组织的目的与方向的一致。他们应当创造并保持良好的内部环境，使员工能充分参与实现组织目标的活动。

标准条文理解要点

(1) 领导是关键，领导把握组织前进的方向、建设健全组织、划分部门确立其职、配备人才、选拔任用人才、建立行为标准、完善绩效方案、制定计划、指挥、执行计划并检查执行情况、控制协调等。任何一类组织任何一项事业的成功，都离不开领导的作用。

(2) “宗旨及方向”指组织的管理和服务旨意和发展方向。宗旨和方向一般由政府机关的最高行政长官确立的工作方针所体现。组织的宗旨和方向是通过组织确定的目标体现的。而质量方针，就是“由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向”。从一定意义上说，管理就是让别人和自己一起去实现既定的目标。所以，最高行政长官要有效地指挥、控制一个组织，必须确定正确的方向，策划未来，组织、协调、激励本机关公务员，并以身作则，以透明务实的方式营造一个良好的内部环境和组织文化。

应用要点

- (1) 识别公众和其他相关方的需求和期望；
- (2) 制定发展规划，为未来描绘出清晰远近景；
- (3) 确定具有挑战性的管理和服务目标；
- (4) 建立价值共享，积极进取和道德伦理观念；
- (5) 建立恰当的激励机制，激发干部职工积极进取、敬业奉献的精神；
- (6) 为提供服务和履行管理职能提供所需要的资源和培训，并赋予其职权范围内的自主权；
- (7) 通过管理评审评价管理体系，并确定改进方向和措施。

c) 全员参与

各级人员都是组织之本，唯有其充分参与，才能使他们为组织的利益发挥其才干。

标准条文理解要点

质量管理是系统工程。满意的服务需要全体公务员的努力，部门的业绩建立在每个公务员业绩的基础上，任何公务人员工作的差错都会给政府带来损失。每个公务员的业绩依赖于他们的技能和积极性，每位公务员的发展在于使其个人追求与本政府机关的需要结合起来，在为本政府机关履行管理和服务职能的过程中，体现个人的价值。

应用要点

- (1) 要使本机关公务人员知道自己应做的工作，制约条件，应追求的目标；