

成潮 顾静 主编

2008 ISO 9000

质量管理体系内部审核员

培训教程



中国华侨出版社

成 潮 顾 静 主 编
吴大圣 薛 云 副主编

国际标准化

2008 ISO 9000

质量管理体系内部审核员

湖南 186 7472 1638
重庆 136 0943 1946
QQ 395161938
邮箱 zysmjyy@

www.iso.cn.cn

培训教程

吴秀怡 管理系 12级物流一班

上课 A209

章炎火

考试 B211

北京曹老师: 13581818025

吴大圣: 电话: 186 1190 9001

QQ = 515776090

iso.cn@china.com



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

2008 ISO9000 质量管理体系内部审核员培训教程/成潮, 顾静主编. —
北京: 中国华侨出版社, 2009. 8

I. 2… II. ①成…②顾… III. 质量管理体系-国际标准-技术培训-教材
IV. F273. 2-65

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第128652号

2008 ISO9000 质量管理体系内部审核员培训教程

著 者: 成潮 顾静 主编

责任编辑: 涓子

装帧设计: 北京万里青扬图文设计中心

版式设计: 北京万里青扬图文设计中心

经 销: 新华书店

开 本: 889×1194mm 16开

印 张: 11.5

字 数: 156千字

印 刷: 北京康利胶印厂

版 次: 2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-0041-6

定 价: 39.00元

中国华侨出版社 (北京市安定路20号院3号楼 邮编: 100029)

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编 辑 部: (010) 64443056 64443979

发 行 部: (010) 64443051

传 真: (010) 64439708

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前 言

赠书

▮ 教程的目的和内容

GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》于2008年12月30日由国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会正式发布，从2009年3月1日开始实施。

ISO9000族标准自1987年问世以来，已被全球众多国家和地区等同或等效采用为国家标准，已有170多个国家的约100万个组织通过了ISO9001认证。中国早已将ISO9000族标准等同采用为国家标准。长期以来，在我国政府的大力推动下，已有近20万个组织通过了ISO9001质量管理体系认证。这将极大地提高中国企业的质量管理水平，也极大地提升中国企业在国际市场中的地位。

随着我国经济建设的稳步发展，采用国际标准来加强质量管理已成为我国各行各业积极参与国际贸易竞争并赢得市场、实现以质取胜的必由之路。如今，质量管理已经成为二十一世纪全球经济竞争与发展的核心要素之一，质量管理体系的认证也越来越被各类组织所重视和实施，质量管理职位也因此走俏。由于需求量大，质量管理体系内审员、质量工程师、质量管理体系审核员等专业人才显然严重短缺。很多招聘单位除了要求应聘者具有相应的学历，还要求应聘者具备ISO9000族质量管理体系标准知识。目前我国高校学生质量专业知识相对薄弱，因此，在高校中引入标准知识的普及培训，重点加强质量意识和质量标准培训尤为重要。

本教程就是针对这种需求，为了帮助在校大学生学习和了解ISO9000族标准知识，尽快符合各类用人单位的入职要求，实现从学校到企业零距离接轨并顺利就业，成为企业合格的内审员而编写的。

内审员在一个组织内部对质量管理体系的正常运行和持续改进起着重要的作用，他们不仅担负着质量管理体系的审核任务，还是一个组织质量管理体系建立、实施和改进工作中的业务骨干，因此，内审员的培训是一项重要的工作。内审员应该了解标准、理解标准、消化标准、掌握并执行标准。本教程的第一章“ISO9000族标准概论”简要介绍了ISO9000族标准的产生和发展；第二章“质量管理原则”和第三章“基础和术语”介绍了“八项质量管理原则”和ISO9000标准中几个最基本的术语；第四章“GB/T19001质量管理体系 要求”对GB/T19001-2008标准条款的理解和实施进行了详细的阐述；第五章“质量管理体系内部审核概论”，第六章“审核的启动和准备”、第七章“现场审核和审核报告”、第八章“审核后续活动的实施”、第九章“质量管理体系内部审核员”，主要以内审知识为重点，可帮助学员掌握内部审核的程序和基本方法。

▮ 教程的编写依据

本教程是依据中国认证认可协会（CCAA）《质量管理体系（GB/T19001-2008）审核员培训课程确认准则》而编制的。

▮ 教程的特点

内容丰富、全面。本教程以质量管理体系内审员应理解和掌握的标准知识和审核知识为主要内容，包括了ISO9000、ISO9001、ISO19011三个标准的讲解，是一本非常实用和全面的内审员培训教材。

内容新颖、权威。本教程以ISO9001：2008标准正式发布为契机而出版，旨在为广大内审员和企事业单位从事质量管理的人员学习、理解并掌握新标准提供方便。

增强就业竞争力。本教程可以作为高等院校公共选修课的教材，它既能保证质量管理标准的理论教学深度，又能拓展学生的知识面，还能满足学生内审员职业资格考试的需求，同时通过本课程的学习也增强了学生分析问题解决问题的能力，从而提高学生的综合素质，增强就业竞争力。

本教程在编写过程中得到了众多院校的配合和支持，主要有：辽宁省交通高等专科学校、承德石油高等专科学校、北京农业职业技术学院、天津职业大学、山东商业职业技术学院、无锡职业技术学院、芜湖职业技术学院、温州职业技术学院、南宁职业技术学院、湖南铁道职业技术学院、重庆电子工程职业技术学院、河南职业技术学院、福建交通职业技术学院、陕西工业职业技术学院、新疆农业职业技术学院、黑龙江农业经济职业学院、长春职业技术学院、包头职业技术学院、贵州交通职业技术学院、昆明冶金高等专科学校、山西工程职业技术学院、甘肃工业职业技术学院、江西工业贸易职业技术学院等，在此致以诚挚的谢意。

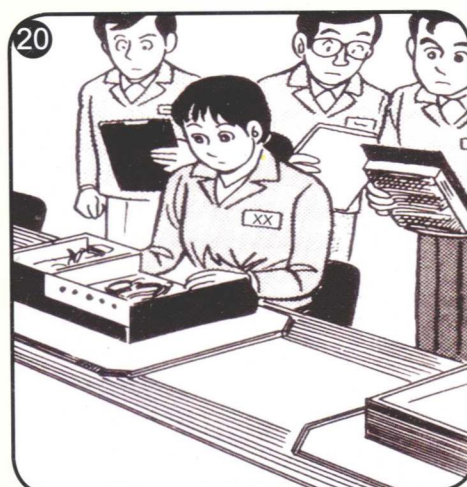
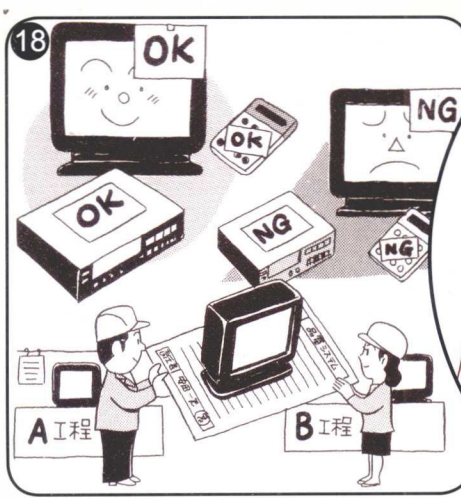
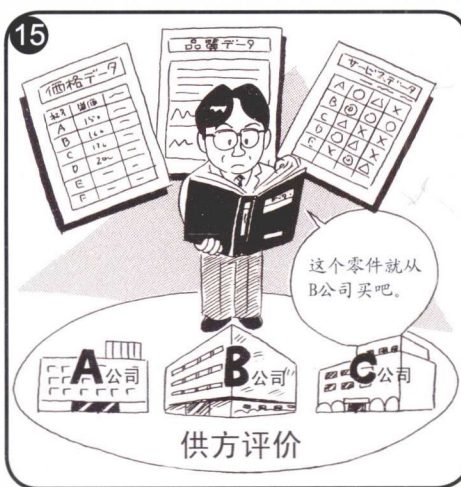
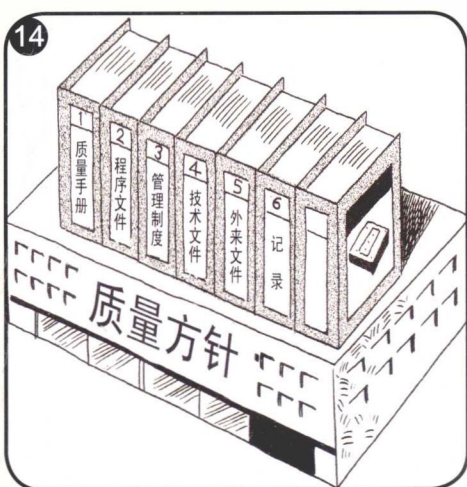
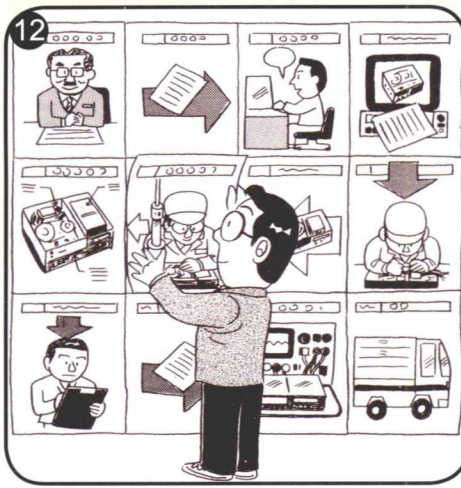
中 国 认 证 认 可 协 会 理 事
中 国 继 续 工 程 教 育 协 会 理 事
北京质量环境安全管理标准技术中心 主 任

成 潮

二〇〇九年八月

思考练习

作为内审员，以你熟悉的过程为例，写出如何运用“PDCA”模式对该过程实施管理。



目 录

▶ 第1章 ISO9000族标准概论	1
第一节 什么是ISO9000族标准	1
第二节 ISO9000族标准的产生和发展	1
第三节 2008版ISO9000族标准的分类、构成和现状	6
第四节 实施ISO9000族标准的作用和意义	8
▶ 第2章 质量管理原则	10
第一节 质量管理原则产生的背景和意义	10
第二节 质量管理原则的内涵和理解	11
▶ 第3章 基本术语	17
第一节 概述	17
第二节 几个重要的基本术语	18
▶ 第4章 GB/T19001-2008 质量管理体系 要求	26
引言	26
第一节 范围	28
第二节 规范性引用文件	29
第三节 术语和定义	30
第四节 质量管理体系	30
第五节 管理职责	37
第六节 资源管理	45
第七节 产品实现	49
第八节 测量、分析和改进	70
▶ 第5章 质量管理体系内部审核概论	81
第一节 与审核有关的重要术语	81
第二节 审核原则	86
第三节 质量管理体系审核的类型	88

第四节	质量管理体系内部审核的特点	90
第五节	质量管理体系内部审核的阶段和主要活动	91
▶ 第6章	审核的启动和准备	95
第一节	确定审核的目的、范围和准则	95
第二节	指定审核组长和组成审核组	97
第三节	编制审核计划	99
第四节	收集并审阅有关文件	103
第五节	现场审核前审核组内部沟通和工作分配	103
第六节	准备审核工作文件	104
▶ 第7章	现场审核和审核报告	110
第一节	首次会议	110
第二节	收集和验证信息，获得审核证据	111
第三节	形成审核发现	116
第四节	准备和形成审核结论	119
第五节	审核过程中的沟通	123
第六节	末次会议	124
第七节	审核报告	125
▶ 第8章	审核后续活动的实施	126
第一节	审核后续活动与审核的关系	126
第二节	审核后续活动的目的和重要性	126
第三节	审核后续活动的程序和方式	127
第四节	验证纠正措施的方式和内容	129
▶ 第9章	质量管理体系内部审核员	130
第一节	内审员的选择和评价	130
第二节	内审员应具备的能力	131
第三节	内审员的作用	133
第四节	内审员水平的提高	134
▶ 附录	GB/T19001-2008 / ISO9001:2008 质量管理体系 要求	136

第 1 章

ISO9000族标准概论

教学目标：了解质量管理体系标准的产生、发展和构成；了解ISO9000族标准的特点和作用。

第一节 什么是ISO9000族标准

ISO9000族标准是国际标准化组织（ISO）在1994年提出的概念，是指“由ISO/TC176（国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会）制定的所有国际标准”。

ISO9000族标准可以帮助组织建立、实施并有效运行质量管理体系，是质量管理体系通用的要求或指南。它不受具体的行业或经济部门的限制，可广泛适用于各种类型和规模的组织，在国内和国际贸易中促进相互理解和信任。

第二节 ISO9000族标准的产生和发展

1. 质量管理体系标准的产生

第二次世界大战期间，世界军事工业得到了迅猛的发展。一些国家的政府在采购军品时，不但提出了对产品特性的要求，还对供应厂商提出了质量保证的要求。20世纪50年代末由美国发布的MIL-Q-9858A《质量大纲要求》是世界上最早的有关质量保证方面的标准。20世纪70年代初，借鉴军用质量保证标准的成功经验，美国标准化协会（ANSI）和美国机械工程师协会（ASME）分别发布了一系列有关原子能发电和压力容器生产方面的质量保证标准。美国军品生产方面的质量保证活动的成功做法，在世界范围内产生了很大的影响。一些工业发达国家，如英国、美国、法国和加拿大等国在20世纪70年代末先后制订和发布了用于民品生产的质量管理和质量保证标准。



1.1 质量管理和质量保证的国际化是促进国际贸易和合作、消除技术壁垒的需求

随着世界各国经济的迅速发展和日益国际化，对组织的质量管理和质量保证的要求以及进行质量管理体系审核已逐渐成为国际贸易和国际合作中的一种基本需求，世界各国先后发布了一些关于质量管理、质量保证及审核的标准。但是由于各国实施的标准不一致，在国际贸易中形成了技术壁垒，给经济的全球化带来了障碍，因此，质量管理和质量保证的国际化成为世界各国的迫切需要。

1.2 建立、实施质量管理体系是组织增强市场竞争能力的需要

随着地区化、集团化、全球化经济的发展，市场竞争日趋激烈，顾客对质量的期望越来越高。每个组织为了竞争和保持良好的经济效益，就要努力设法提高自身的能力以适应市场竞争的需要。而针对所有顾客和相关方的需求，建立、实施并保持一个系统的、科学的管理体系，可以帮助组织增强市场竞争能力，从而使组织获得成功。

1.3 建立、实施质量管理体系是组织持续提供满足顾客要求的产品的能力的需要

对于顾客而言，他们要求产品能够具有满足其需求和期望的特性，顾客的这些需求和期望通常表述在产品的规范或标准中。但是，如果组织没有完善的质量管理体系作为其提供产品的基础，那么，这些组织就很难具备持续提供满足顾客要求的产品的能力，也就不能始终满足顾客的需要。

基于以上背景，制定国际化的质量管理和质量保证标准成为一种迫切需求，从而导致了质量管理体系标准的产生，并以其作为对产品技术规范/标准中有关产品要求的补充。

国际标准化组织（ISO）于1979年成立了质量管理和质量保证技术委员会（TC/176），负责制定质量管理和质量保证标准。

1986年，ISO发布了第一个质量管理体系标准：ISO8402《质量管理和质量保证 术语》。1987年ISO相继发布了ISO9000《质量管理和质量保证标准 选择和使用指南》、ISO9001《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO9002《质量体系 生产和安装的质量保证模式》、ISO9003《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》和ISO9004《质量管理体系要素 指南》。这些标准通称为ISO9000系列标准。

ISO9000系列标准总结了工业发达国家先进企业的质量管理的实践经验，统一了质量管理和质量保证的术语和概念，推动了组织质量管理的国际化，在消除贸易壁垒和提高产品质量和顾客的满意程度等方面产生了积极和深远的影响，得到了世界各国的普遍关注和广泛采用。

2. 质量管理及质量管理体系标准的发展

质量管理的发展经历了四个阶段：

2.1 质量检验管理阶段

（1）操作者的质量管理阶段：这是20世纪以前的阶段，市场经济处于低级发展时期，当时生产分工粗糙，质量检验主要由工人自己完成。

（2）质量检验管理阶段：到了20世纪资本主义生产组织日臻完善，生产分工逐渐细化，这是

从技术到管理的全面革命时期。美国管理学家泰勒首先提出了用计划、标准化和统一管理三项原则来管理生产，并提出了计划与执行分工、检验与生产分工，建立了终端专职检验。但这都属于“事后检验”，即使全数检验也不能确保质量。因为本质上来说，质量是生产出来的，而不是检验出来的。

2.2 统计质量管理阶段

第二次世界大战极大地刺激了美国经济的复苏，这时军需物资出现了大量的质量问题，而“终端检验制”无法解决这些问题。于是美国政府颁布了三项战时质量控制标准：Z1.1《质量控制指南》；Z1.2《数据分析用控制图法》；Z1.3《工序控制用控制图法》。这是质量管理中最早的正式的质量控制标准。美国政府还采取了三项强制性措施：

(1) 强行对各公司以总检验师为首的质量管理人员开办“质量控制方法学习班”；

(2) 强制实施上述三项标准及其细则；

(3) 军方采购署规定所有订货合同中应规定质量管理条款（此即质量管理认证的雏形），否则取消订货资格。

二次大战以后美国民用工业也相继采用了这三项标准，并开展了国际合作，这标志着质量管理正式进入了“统计质量管理阶段”：把质量管理的重点由生产线的“终端”前移至生产过程的“工序”，把全数检验改为随机抽样检验，用抽样数据的统计分析制作“控制图”，再用控制图对工序进行加工质量监控，从而杜绝生产过程中大量不合格品的产生。

2.3 全面质量管理阶段（TQM）

1961年美国通用电气公司质量经理菲根堡姆出版了《全面质量管理》一书，指出：“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下，进行市场研究、设计、生产和服务，把企业的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成为整个的有效体系。”20世纪60年代世界各国纷纷接受这一全新观念，并在日本开花结果。

市场经济的公平竞争，要求设计出适销对路的产品，因此质量管理还要前移至产品的“设计过程”，进而再前移至“市场研究”阶段；产品出厂后还要跟踪服务，解除顾客的后顾之忧。随着市场经济的发展，质量管理沿着产品流程向前端拓展，最终汇聚于市场，即全员质量管理始于市场，最终又接受市场的检验。

因此全面质量管理是全过程的，非检验部门一家所能承担，它涉及到设计、工艺、设备、生产、计划、财会、教育、劳资、销售等部门。在系统论中，整个企业的管理包括：全面质量管理、全面财务管理、全面计划管理和全员劳动人事管理等，而其中全面质量管理是企业管理体系的核心。

全面质量管理的特征是：“四全、一科学”，即：

“四全”——全过程的质量管理、全企业的质量管理、全指标的质量管理、全员的质量管理。

“一科学”——以数理统计方法为中心的一套科学管理方法。

(1) 全过程的质量管理

一个新产品，从调研、设计、试制、生产、销售、使用到售后服务等，每个阶段都有自己的



质量管理。

(2) 全企业的质量管理

从企业纵的方向看，由原料入厂到生产的各工序，再到销售各环节都应进行质量管理；从企业横的方向看，由生产车间到各管理职能部门都参与质量管理。

(3) 全指标的质量管理

除了产品的技术指标外，还有各部门、各项工作的质量要求。

(4) 全员的质量管理

即全员参与，从企业领导、中层干部、技术人员到生产工人、服务人员等都应参与质量管理。

我国在1978年开始引入全面质量管理，而市场经济在1992年进入比较成熟的阶段，当时市场拉力很弱，但市场对质量要求又越来越高，只好求助于计划经济的行政手段，搞频繁的检查评比，这反使企业负担沉重，效果欠佳。以市场公平竞争拉力为主，适当辅以行政推力，大面积推广全面质量管理，成为人们的共识。

2.4 质量管理体系标准化阶段

这是在20世纪70年代末由欧洲兴起的质量体系标准化阶段，它逐步发展为质量管理与质量保证标准（即1987年版和1994年版的ISO9000族标准），现称质量管理体系标准（即2000年以后版的ISO9000族标准）。这种名称上的改变，是为了更明确地阐述组织为确保其满足顾客要求的能力应达到的质量管理体系要求，同时也提高了其与ISO14000环境管理体系系列标准的相容性。

国际上在大宗贸易的合同条件下，采购方无不事先评审供应商的质量管理体系，并将其中有关内容写入合同中。而重复签订内容大同小异的质量保证合同、接收顾客多次的质量管理体系审核，却又缺乏统一的衡量标准，谁都声称是“正宗”的全面质量管理，这样做费工费时，大大影响了管理效率。

全面质量管理在全球推广近30年，国际标准化组织（ISO）及时总结并使之规范化形成了一套质量保证标准（1987、1994版），而后又正式发布了2000版的ISO9000族标准，它不再使用“质量保证”一词，这反映了标准规定的质量管理体系要求除了产品质量保证外，还要求增加顾客满意。在2000版的基础上，ISO/TC176又更新了ISO9000族标准，使它更好地适宜各行各业的使用。

现在组织可按统一的ISO9000族标准建立自己的质量管理体系，顾客可按此标准对组织进行评审。而更有效的是有了权威、公正的第三方，即认证机构，它按统一的国际质量标准对其质量管理体系进行认证，因此通过认证的组织就等于取得了进入国内外市场的通行证。

1990年ISO/TC176第九届年会进一步提出：“要让全世界都接受和使用ISO9000族标准，为提高组织的运作能力提供有效的方法；增进国际贸易，促进全球的繁荣和发展；使任何机构和个人，可以有信心从世界各地得到任何期望的产品，以及将自己的产品顺利销到世界各地”。

目前，政府行政管理部门也在大力提倡质量管理以提高顾客满意度，开始用ISO9000族标准对其机构的绩效进行评审。

因此，ISO9000族标准已成当代企业、事业单位推行全面质量管理应遵循的规范、追求的目标，这称为“ISO9000现象”——它“适用于所有行业或经济领域，不论其提供何种类别的产品”。

1987版ISO9000系列标准制订颁布的时期，在世界各国的经济发展中占主导地位的是制造行

业,因此,1987版ISO9000系列标准突出地体现了制造业的特点,这给标准的广泛适用性造成一定的局限。而随着全球经济一体化进程的加快,国际市场进一步开放,信息技术迅猛发展,市场竞争日趋激烈,世界各国及组织都在寻求更系统的、科学的管理体系,以加强管理,提高组织的竞争力。这就需要标准能够满足各种类型使用者的需要,要求标准的结构和内容具有更加广泛的通用性,能够适用于各种类型和规模的组织。另一方面,许多组织实施ISO9000族标准不仅是为了认证/注册,更重要的是要确保稳定地提供满足顾客要求的产品,实现顾客满意,直到所有相关方都满意。这就要求标准能够对顾客满意或不满意的信息进行监视,不断提高顾客的满意程度,从而促进组织各项工作的持续改进,提高组织的整体业绩,适于组织发展的需要。

为了使1987版的ISO9000系列标准更加协调和完善,具有更广泛的适用性,ISO/TC176于1990年决定对标准进行修订,并采纳1987年最初提出的修订方案,对1987版标准的修订分为两个阶段进行。

(1) 第一阶段修改——“有限修改”

第一阶段的修改保持了1987版标准的基本结构和总体思路,只对标准内容作技术性局部修改,并通过ISO9000-1和ISO8402两个标准,引入了一些新的概念和定义,如:过程、过程网络、受益者、质量改进、产品(硬件、软件、流程性材料和服务)等,为第二阶段修改提供过渡的理论基础。

1994年,ISO/TC176完成了对标准的第一阶段修订工作,也提出了ISO9000族标准的概念,发布了1994版的ISO8402、ISO9000-1、ISO9001、ISO9002、ISO9003和ISO9004-1等6个国际标准。到1999年底,陆续发布了22项标准和2项技术报告。

(2) 第二阶段修改——“彻底修改”

第二阶段修改是在充分总结了前两个版本标准的长处和不足的基础上,对标准总体结构和技术内容两个方面进行的彻底修改。2000年12月15日,ISO/TC176正式发布了2000版的ISO9000族标准。

2000版ISO9000族标准更加强调了顾客满意及监视和测量的重要性,增强了标准的通用性和广泛的适用性,促进质量管理原则在各类组织中的应用,满足了使用者对标准应更通俗易懂的要求,强调了质量管理体系要求标准(ISO9001)和指南标准(ISO9004)的一致性。2000版ISO9000族标准将在提高组织的运作能力、增强国际贸易、保护顾客利益、提高质量认证的有效性等方面产生积极而深远的影响。

(3) 最新修改

按照ISO致力于国际标准的建设和不断完善的工作原则,根据ISO的有关规则,所有标准都需要定期修订(一般为5~8年),以确保标准内容与思路的及时更新,能及时反映和充分体现被广泛接受的质量管理实践的科学成果与思想,以满足世界范围内标准使用者的需要。因此,ISO多年前就开始考虑对2000版的ISO9000族标准进行修正或修订。

——ISO9000的修订:2005年ISO颁布了修订后的国际标准ISO9000:2005《质量管理体系 基础和术语》,等同转换的国家标准GB/T19000-2008《质量管理体系 基础和术语》也于2009年5月1日正式实施。

——ISO9001的修正:2004年,各成员国对ISO9001:2000进行了系统评审,以确定是否撤



销、保持原状、修正或修订ISO9001:2000。评审结果表明,需要修正ISO9001:2000。所谓“修正”是指“对规范性文件内容的特定部分的修改、增加或删除”。在2004年ISO/TC176年会上,ISO/TC176认可了有关修正ISO9001:2000的论证报告,并决定成立项目组对ISO9001:2000进行有限修正。2008年11月15日ISO颁布了修正后的ISO9001:2008标准《质量管理体系 要求》,等同转换的国家标准GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》也于2009年3月1日正式实施。

修正ISO9001的目的是要更加明确地表述2000版ISO9001标准的内容,并且加强标准与ISO14001:2004标准的兼容性。ISO9001:2008既未引入新的要求,也未对ISO9001:2000“升级”或改变ISO9001:2000标准的意图。

修正后的ISO9001仍然保持标题、范围不变;继续保持过程方法;仍然适用于各行各业不同规模和类型的组织;尽可能地提高与ISO14001:2004《环境管理体系 要求及使用指南》的兼容性;ISO9001和ISO9004《持续性管理 质量管理方法》标准仍然是一对协调一致的质量管理体系标准。

——ISO9004的修订:目前,ISO9004处于修订过程中并已经进入了DIS阶段,2008年8月,对ISO/DIS9004标准进行了投票表决,2009年1月底,投票表决结束;2009年2月召开了TG1.20(负责修订ISO9004的工作组)会议,对收集的针对ISO/DIS9004标准的意见进行评议,并着手起草ISO/FDIS9004标准;2009年5月,对ISO/FDIS9004标准进行投票表决,2009年7月,结束投票表决;计划于2009年8月正式发布ISO9004:2009标准。修订后的ISO9004:2009标准为组织在复杂的、要求更高和不断变化的环境中获得持续成功提供管理指南。

第三节 2008版ISO9000族标准的分类、构成和现状

1. ISO管理体系标准的分类

根据ISO指南72《管理体系标准的论证和制定》中的规定,管理体系标准分为三类:

A类 管理体系要求标准:向市场提供有关组织的管理体系的相关规范,以证明组织的管理体系是否符合内部和外部要求(例如通过内部和外部各方予以评定)的标准。

B类 管理体系指导标准:通过对管理体系要求标准各要素提供附加指导或提供非同于管理体系要求标准的独立指导,以帮助组织实施和(或)完善管理体系的标准。例如关于使用管理体系要求标准的指导、关于建立管理体系的指导、关于改进和完善管理体系的指导、专业管理体系指导标准。

C类 管理体系相关标准:就管理体系的特定部分提供详细信息或就管理体系的相关支持技术提供指导的标准。例如关于管理体系的术语、评审、文件提供、培训、监督、测量绩效评价标准等。

2. 质量管理体系标准的构成和现状

根据2008年12月发布的ISO/TC176 N817R8文件,目前ISO9000族质量管理体系标准的构成状况如下。

现行标准和文件

序号	编号	名称	版次	发布日期	类型
1	ISO9000: 2005	质量管理体系 基础和术语	第3版	2005-09-15	C
2	ISO9001: 2008	质量管理体系 要求	第4版	2008-11-15	A
3	ISO9004: 2009	组织持续成功管理 一种质量管理方法	第3版	2012-12-15	B
4	ISO10002: 2004	质量管理 顾客满意 组织行为规范指南	第1版	2007-01-12	C
5	ISO10001: 2007	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南	第1版	2004-07-01	C
6	ISO10003: 2007	质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南	第1版	2007-01-12	C
7	ISO10005: 2005	质量管理 质量计划指南	第2版	2005-06-01	C
8	ISO10006: 2003	质量管理 项目质量管理指南	第2版	2003-06-15	B
9	ISO10007: 2003	质量管理 技术状态管理指南	第2版	2003-06-15	C
10	ISO10012: 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	B
11	ISO/TR10013: 2003	质量管理体系文件指南	第2版	2001-07-15	C
12	ISO10014: 2006	质量管理 实现财务和经济效益的指南	第1版	2006-07-01	B
13	ISO10015: 1999	质量管理 培训指南	第1版	1999-12-15	C
14	ISO/TR10017: 2003	ISO9001: 2000统计技术指南	第2版	2003-05-15	C
15	ISO10019: 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	C
16	ISO/TS16949: 2009	质量管理体系 汽车生产件及相关维修零件组织应用ISO9001: 2008的特别要求	第3版	2009-06-15	A
17	ISO19011: 2011	管理体系审核指南	第2版	2011-11-15	C
18	ISO小册子: 2008	ISO9000标准的选择和使用	第2版	2008-01	C
19	ISO小册子	质量管理原则及其应用指南	第1版	2000-11	C
20	ISO手册: 2010	小型组织实施ISO9001: 2008指南	第3版	2010-07	B