

2000
版

甘肃省标准计量情报研究所文献研究室 编

ISO 9000族 标准知识 问答

ISO 9000

73.2-65
17

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

2000 版 ISO 9000 族标准知识问答/甘肃省标准计量情报研究所文献研究室编. —北京:中国标准出版社, 2002

ISBN 7-5066-2668-3

I . 2… II . 甘… III . 质量管理体系 - 国际标准, ISO 9000 - 问答 IV . F273.2 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 096173 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 850 × 1168 1/32 印张 2 3/4 字数 65 千字

2002 年 3 月第一版 2002 年 3 月第一次印刷

*

印数 1 - 5 000 定价 10.00 元

网址 www.bzcbbs.com

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

前 言

时代已进入 21 世纪,我国亦已加入世界贸易组织(WTO),随着国际经济的全球化,国际竞争越呈激烈,而质量管理亦愈显重要,国际标准化组织制定的 ISO 9000 族标准已被世界各国视为国际通用的语言和准则,而取得质量管理体系认证,已成为参与国内和国际贸易、增强竞争能力的有力武器,获得认证被认为是企业或产品的荣誉及信誉度的象征。

我国开展质量认证工作已多年,只是到了近几年才被普遍重视。但尚有不少企业及消费者对这项工作知之甚少,为帮助他们尽早了解其中简单常识,我们参阅了众多资料,简明地编写本书,以供广大初学者学习使用。鉴于编者水平有限,难免有不当之处,恳请读者指正。

本书由康仲如、顾仲毅编写,在编写过程中,得到了范旭、张鹏、王桂荣、陈妮莲等同志的帮助,在此表示感谢。

编 者

2001 年 11 月 15 日

目 录

一、标准内涵

1. 什么是 ISO 9000 族标准?	1
2. 2000 版 ISO 9000 族标准包括哪些核心部分?	1
3. ISO 9000 族标准是如何发展起来的?	1
4. ISO 9000 族标准的应用前景如何?	2
5. ISO 9000 族标准为什么要经常修改?	2
6. 2000 版 ISO 9000 族标准的文件结构怎样?	2
7. ISO 9000:2000 标准的用途是什么?	3
8. ISO 9001:2000 标准的用途是什么?	3
9. ISO 9004:2000 标准的用途是什么?	3
10. ISO 19011:2000 标准的用途是什么?	4
11. 2000 版 ISO 9000 族标准与 1994 版主要变化是什么?	4
12. 2000 版 ISO 9001 与 ISO 9004 的协调一致性是什么?	5
13. 2000 版 ISO 9001 与 ISO 9004 的区别是什么?	6
14. 2000 版 ISO 9000 族标准与其他管理体系的相容性是 什么?	6
15. 2000 版 ISO 9000 族标准的主要优点是什么?	7
16. ISO 9000 族标准与环境管理体系标准相容性体现在哪几个 方面?	7
17. 我国实施 ISO 9000 族标准做了哪些准备工作?	8
18. 质量管理原则的具体内容是什么?	9
19. ISO 9000 族标准如何体现“以顾客为关注焦点”的原则?	9
20. 质量管理体系中领导起什么作用?	10

21. 什么是质量管理中的“全员参与”？	11
22. 在质量管理中组织或领导如何促进“全员参与”？	11
23. 什么是质量管理中的“过程方法”？	11
24. ISO 9000 族标准如何强调“过程方法”的重要性？	11
25. 什么是“管理的系统方法”？	12
26. 运用“管理的系统方法”应采取哪几个步骤？	12
27. 什么叫“持续改进”？	12
28. “持续改进”包括哪些活动？	13
29. ISO 9000 族标准是如何表述“基于事实的决策方法”？	13
30. 贯彻“基于事实的决策方法”应采取哪些措施？	13
31. 什么是“与供方互利的关系”？它体现了什么思想？	14
32. 应采取什么措施，促使“与供方互利”的关系的实现？	14
33. 2000 版 ISO 9000 族标准的术语有哪些变化？	14
34. ISO 9000:2000 关于“产品”的定义是什么？	14
35. ISO 9000:2000 关于“过程”的定义是什么？	15
36. ISO 9000:2000 关于“质量”的定义是什么？	15
37. ISO 9000:2000 关于“不合格”的定义是什么？	16
38. ISO 9000:2000 关于“缺陷”的定义是什么？	16
39. ISO 9000:2000 关于“质量策划”的定义是什么？	16
40. ISO 9000:2000 关于“质量管理体系”的定义是什么？	16
41. ISO 9001:2000 标准的适用范围是什么？	17
42. ISO 9001:2000 标准在何种情况下其“要求”可以删减？	17
43. ISO 9001:2000 标准对建立质量管理体系的总要求是 什么？	18

二、标准实施简释

44. 组织如何实施质量管理体系的总要求？	19
45. 应采取哪些步骤保持质量管理体系总要求的实施？	19
46. ISO 9001:2000 标准建立质量管理体系包括哪些文件？	20

47. ISO 9001:2000 标准中明确规定需要形成文件的程序有 哪些方面?	21
48. ISO 9001:2000 标准中规定必须制定哪几种类型的文件? ...	21
49. ISO 9001:2000 标准中规定质量管理体系文件的多少取 决于哪几个方面?	21
50. 什么是“质量手册”?	22
51. “质量手册”应包括哪些内容?	22
52. ISO 9001:2000 标准规定的“文件控制”范围是什么?	22
53. ISO 9001:2000 标准对“文件控制”提出哪些控制要求?	23
54. ISO 9001:2000 标准中“记录”指的是什么?	23
55. ISO 9001:2000 标准规定“记录”的目的是什么?	23
56. ISO 9001:2000 标准对“记录控制”提出哪些要求?	23
57. ISO 9001:2000 标准明确提出应保持的“记录”有哪些?	24
58. ISO 9001:2000 标准中“最高管理者”指的是什么?	24
59. ISO 9001:2000 标准规定“最高管理者”的职责是什么?	25
60. ISO 9001:2000 标准规定“最高管理者”应从哪五个方面 为其承诺提供证据?	26
61. ISO 9001:2000 标准规定“最高管理者”通过哪五个方面 的活动来确保顾客的要求得到确定?	26
62. 什么是“质量方针”?	27
63. 如何确保质量方针符合 ISO 9001:2000 标准要求?	27
64. 如何确保质量目标符合 ISO 9001:2000 标准要求?	27
65. 什么是质量管理体系策划?	28
66. 质量管理体系策划包括哪些内容?	28
67. 质量管理体系策划的方法是什么?	28
68. ISO 9001:2000 标准中规定“管理者代表”的职责和权限是 什么?	29
69. ISO 9001:2000 标准中“管理评审”指的是什么?	29
70. “管理评审”中主管部门需提供哪些信息?	29
71. “管理评审”会议后应做出哪些决定和措施?	30

72. ISO 9001:2000 标准中“资源”的含义是什么?	30
73. ISO 9001:2000 标准对“人力资源”的哪些方面提出了 要求?	30
74. ISO 9001:2000 标准提出的“基础设施”是指什么?	30
75. ISO 9001:2000 标准提出的“工作环境”是指什么?	30
76. ISO 9001:2000 标准提出对产品实现进行应确定哪些 内容?	31
77. 什么是“产品要求”?	31
78. ISO 9001:2000 标准中规定哪些是与产品有关的要求?	31
79. ISO 9001:2000 标准规定对产品有关的要求进行评审的 目的是什么?	31
80. ISO 9001:2000 标准规定在对与产品有关的要求进行评 审应注意哪些问题?	32
81. ISO 9001:2000 标准指出与“顾客沟通”的安排是哪些?	32
82. ISO 9001:2000 标准中“设计和开发”指的是什么?	32
83. ISO 9001:2000 标准规定“设计和开发”包括哪些活动?	32
84. ISO 9001:2000 标准规定“设计和开发策划”应明确哪些 内容?	33
85. ISO 9001:2000 标准规定“设计和开发”有哪些输入内容? ...	33
86. ISO 9001:2000 标准规定“设计和开发”有哪些输出内容? ...	33
87. 什么是“设计和开发”的评审?	33
88. 什么是“设计和开发”的验证?	34
89. 什么是“设计和开发”的确认?	34
90. 什么是“设计和开发”的更改?	34
91. “设计和开发”的更改涉及哪些方面?	34
92. 如何控制“设计和开发”的更改?	34
93. ISO 9001:2000 标准中“采购产品”指的是什么?	35
94. 应采取什么措施,确保“采购产品”符合规定要求?	35
95. ISO 9001:2000 标准指出对“生产和服务提供过程”应进 行哪些控制活动?	35

96. ISO 9001:2000 标准规定进行“生产和服务提供过程”的受控条件是什么?	36
97. ISO 9001:2000 标准规定如何对“生产和服务提供过程”进行确认?	36
98. 什么是标识? 分哪几种?	37
99. ISO 9001:2000 标准“应在产品实现的全过程中使用适宜的方法标识产品”指的是什么?	37
100. ISO 9001:2000 标准中“可追溯性”指的是什么?	37
101. ISO 9001:2000 标准中“顾客财产”指的是什么?	37
102. 如何对“顾客财产”进行控制?	38
103. ISO 9001:2000 标准对“产品的防护”提出哪些要求?	38
104. 什么是 ISO 9001:2000 标准所指的“监视和测量装置的控制”?	38
105. 如何确保“监视和测量活动”的有效性?	38
106. ISO 9001:2000 标准所指“监视、测量、分析和改进过程”是哪几个方面?	39
107. ISO 9001:2000 标准中“顾客满意”指的是什么?	39
108. 如何对“顾客满意”进行监视?	39
109. ISO 9001:2000 标准中所指的“审核”是什么?	39
110. ISO 9001:2000 标准规定“审核”分几种?	40
111. ISO 9001:2000 标准对“内部审核”提出哪些要求?	40
112. ISO 9001:2000 标准中规定对“过程的监视和测量”目的和对象是什么?	40
113. ISO 9001:2000 标准中如何规定对“产品的监视和测量”?	41
114. ISO 9001:2000 标准中“不合格品”是指什么?	41
115. ISO 9001:2000 标准中如何对“不合格品”进行控制?	41
116. ISO 9001:2000 标准中“数据分析”是指什么?	41
117. “数据收集”应包括哪些内容?	41
118. “数据处理”常采用哪些方法?	42

119. ISO 9001:2000 标准提出应从哪几方面进行改进以保持 质量管理体系的有效性?	42
120. ISO 9001:2000 标准提出的“纠正措施”是指什么?	42
121. ISO 9001:2000 标准中制定“纠正措施”的程序文件应 包括哪些要求?	42
122. ISO 9001:2000 标准提出的“预防措施”是指什么?	43
123. ISO 9001:2000 标准中制定“预防措施的程序文件”包括 哪些要求?	43

三、质量管理、认证

124. 什么是质量管理?	44
125. 什么是质量保证?	44
126. 什么是质量体系?	44
127. 什么是产品质量认证?	44
128. 什么是产品质量认证标志?	44
129. 什么是质量体系认证?	44
130. 质量体系认证的对象是什么?	45
131. 质量体系认证的依据和原则是什么?	45
132. 我国质量体系认证的自愿性原则是什么?	45
133. 企业开展质量体系认证有哪些作用?	45
134. 产品质量认证的对象是什么?	45
135. 产品质量认证的依据是什么?	46
136. 产品质量认证的原则是什么?	46
137. 我国质量体系认证的组织管理制度是什么?	46
138. 我国产品质量认证工作的组织管理制度是什么?	46
139. 我国产品质量认证的主要程序有哪些?	46
140. 产品质量认证必须具备哪些条件?	46
141. 我国开展质量认证的法律依据是什么?	47

四、企业对策

142. 企业实施 ISO 9000 标准的步骤和方法是什么?	48
143. 企业如何实施质量体系认证的申请?	48
144. 企业如何迎接现场审核?	49
145. 企业在通过质量体系认证后如何巩固成果?	49
146. 企业如何有效开展内部质量体系审核?	49
147. 企业如何抓好质量体系的有效运行?	50
148. 企业如何认识加入 WTO 与贯彻 ISO 9000 族标准的 关系?	50
149. 企业在贯彻 ISO 9000 族标准的同时如何贯彻好相关 标准?	50
附录 1 质量体系认证机构认可管理办法	52
附录 2 关于批准“中国认证人员国家注册委员会章程”的 通知	55
附录 3 中国产品质量认证机构国家认可委员会章程	60
附录 4 质量认证咨询机构管理办法(试行)	63
附录 5 质量认证咨询机构管理办法实施细则	66
附录 6 认证咨询机构备案申请书	73
主要参考文献	75

一、标准内涵

1. 什么是 ISO 9000 族标准?

“ISO 9000 族”是国际标准化组织 (International Organization for Standardization, 简称 ISO) 在 1994 年提出的概念, 是指“由国际标准化组织质量管理 and 质量保证技术委员会 (ISO/TC 176) 制定的所有国际标准”。该标准族可帮助组织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。它并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。

2. 2000 版 ISO 9000 族标准包括哪些核心部分?

(1) ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》, 表述质量管理体系基础知识, 并规定质量管理体系术语。

(2) ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》, 规定质量管理体系要求, 用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用法规要求的产品的能力, 目的在于增进顾客满意。

(3) ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》, 提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南, 目的是促进组织业绩改进和使顾客及其他相关方满意。

(4) ISO 19011:2000《质量和(或)环境管理体系审核指南》, 提供审核质量和环境管理体系的指南。

3. ISO 9000 族标准是如何发展起来的?

国际标准化组织于 1979 年成立了质量管理 and 质量保证技术委员会 (TC 176), 负责制定质量管理 and 质量保证标准。1986 年发布了 ISO 8402《质量 术语》标准, 1987 年发布了 ISO 9000《质量管理 and 质量保证标准 选择和使用指南》、ISO 9001《质量体系设计开发、生

1 | 43

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》等 5 项标准。以上 6 项标准,通称为 ISO 9000 系列标准。这套标准发布后,立即在全世界引起了强烈的反响。

1994 年 ISO 9000 系列标准进行了修订,并提出了“ISO 9000 族”的概念。为了适应不同行业、不同产品的需要,1994 版的 ISO 9000 族标准,已达到 27 项标准和文件,它分成术语标准、两类标准的使用或实施指南、质量保证标准、质量管理标准和支持性技术标准五类。

4. ISO 9000 族标准的应用前景如何?

ISO 9000 族标准已被全世界 150 多个国家和地区等同采用为国家标准,并广泛用于工业、经济和政府的管理领域,有 50 多个国家和地区建立了质量体系认证制度,获得质量体系认证的企业已超过了 34 万家。

5. ISO 9000 族标准为什么要经常修改?

为了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。

6. 2000 版 ISO 9000 族标准的文件结构怎样?

2000 版 ISO 9000 族标准的文件结构

核心标准	其他标准	技术报告	小册子
ISO 9000 ISO 9001 ISO 9004 ISO 19011	ISO 10012 (测量设备的质量保证要求)	ISO/TR 10006 ISO/TR 10007 ISO/TR 10013 ISO/TR 10014 ISO/TR 10015 ISO/TR 10017	• 质量管理原则 • 选择和使用指南 • 小型企业的应用

7. ISO 9000:2000 标准的用途是什么?

ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》表述了 ISO 9000 族标准中质量管理体系的基础知识,并确定了相关的术语。

该标准明确了帮助组织获得持续成功确定的质量管理的八项原则,是组织改进业绩的框架,也是 ISO 9000 族质量管理体系标准的基础。它表述了建立和运行质量管理体系应遵循的 12 个方面的质量管理体系基础,体现了八项质量管理原则的具体应用。

该标准给出了有关质量的术语共 80 个词条,分成 10 个部分,阐明了质量管理领域所有质量术语的含义。用较通俗的语言进行表述,将概念之间相互的关系用概念图的形式表达,以帮助使用者比较形象地理解概念、术语和定义之间相互作用和关系,完整地掌握它们之间的内涵。

8. ISO 9001:2000 标准的用途是什么?

ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》标准提供了质量管理体系的要求,供组织需要证实其具有稳定地提供顾客要求和适应法律法规要求产品的能力时应用。组织可通过体系的有效应用,包括持续改进体系的过程及保证符合顾客与适用的法律法规要求,增进顾客满意。

该标准取代了 ISO 9001:1994、ISO 9002:1994 和 ISO 9003:1994,成为用于审核和第三方认证的唯一标准。它可用于内部和外部(第二方或第三方)评价组织满足组织自身要求和顾客及法律法规要求的能力。当组织及其产品的特点不适用时,可以考虑删减。删减仅限于该标准的第 7 章“产品实现”中那些不影响组织提供满足顾客和法律法规要求的产品的能力或责任的要求,否则不能声称符合此标准。

9. ISO 9004:2000 标准的用途是什么?

ISO 9004:2000《质量管理体系 业绩改进指南》标准以八项质量管理原则为基础,帮助组织用有效和高效的方式识别并满足顾客和

其他相关方的需求和期望,实现、保持和改进组织的整体业绩和能力,从而使组织获得成功。

该标准提供了超出 ISO 9001 要求的指南和建议,不用于认证或合同的目的,也不是 ISO 9001 的实施指南。标准强调一个组织质量管理体系的设计和实施受各种需求、具体目标、所提供的产品、所采用的过程及组织的规模和结构的影响,无意统一质量管理体系的结构或文件。

该标准取代了 ISO 9004-1:1994、ISO 9004-2:1994、ISO 9004-3:1994 和 ISO 9004-4:1994。

10. ISO 19011:2000 标准的用途是什么?

ISO 19011:2000《质量和(或)环境管理体系审核指南》遵循“不同管理体系可以有共同管理和审核要求”的原则,为质量和(或)环境管理体系审核的基本原则、审核方案的管理、质量和(或)环境管理体系审核的实施以及对质量和(或)环境管理体系审核员的资格要求提供了指南。它适用于所有运行质量管理和(或)环境管理体系的组织,指导其内审和外审的管理工作。

11. 2000 版 ISO 9000 族标准与 1994 版主要变化是什么?

主要变化包括:

(1) 简化了标准族本身的文件层次,大大精简了标准数量,不再存在三种质量保证模式标准(质量管理体系要求标准只有 ISO 9001 一项,不再存在 ISO 9002 和 ISO 9003),取消了不少指南标准(如服务、流程性材料指南),标准通用性更强,使用更方便、灵活,适用面更广。

(2) 质量管理体系要求和指南标准的结构比 1994 版有较大的变化。它的编排更体现了过程方法用于质量管理的思想,并以此展开标准的条款。它更适用于各行各业、各种产品类型和不同规模的组织使用和运作,使标准的通用性更强,更利于组织的持续改进。

(3) 将当今世界各国普遍接受和认同的全面质量管理的思想,

提炼成质量管理八项基本原则,融入 2000 版 ISO 9000 族标准之中,体现了 ISO 9000 族标准从“符合要求”发展到“追求成效”。

(4) 标准更趋于注意实效,弱化了一些文件化的要求,让使用标准的组织留下更多的活动空间,引导组织注意有效性和效率,以进一步开发和使用有限的资源。

(5) 2000 版 ISO 9000 族标准,注意到与其他管理体系标准的进一步协调,使质量管理体系整合在其他管理体系之中。虽然 2000 版 ISO 9001 只是质量管理体系要求,不包括对组织的其他管理体系要求,但是与其他管理体系一样,也同样遵循管理体系的基本原理,如方针目标管理、最高管理者的承诺、管理体系的评价、资源管理、动作控制、测量分析和监控、持续改进等。这有利于组织建立统一的管理体系,有利于组织在建立和实施质量管理体系的同时,促进其他管理体系(如环境、财务、职业卫生与安全、风险和成本管理体系)的同步提高,而组织也可以通过一次认证获得多张认证证书。

12. 2000 版 ISO 9001 与 ISO 9004 的协调一致性是什么?

一致性表现在以下几个方面:

(1) 有共同的以过程为基础的质量管理体系模式。为了便于两个标准一起使用,采用了相似的结构。为了方便使用者,ISO 9004:2000 标准将 ISO 9001:2000 的基本内容置于每一项相应条款的方框之中。这种以过程为基础的模式结构与其他管理标准的结构(例如 ISO 14000)也是相容的。

(2) 遵循相同的质量管理八项原则。八项质量管理原则是在总结质量管理实践经验的基础上用高度概括的语言所表述的基本的、最通用的一般规律,是组织的管理者为质量管理实现质量目标所必须遵循的准则。ISO 9001:2000 标准在制定过程中,充分考虑了 ISO 9004:2000 中所阐明的质量管理八项基本原则。这一对标准的每一个条款均体现了质量管理的八项原则。

(3) 应用了相同的质量管理体系的基础和术语。质量管理的基础是八项质量管理原则的具体应用,例如它强调了建立质量方针、质

量目标的目的和意义、文件的价值以及对质量管理体系的评价,并指出了质量管理体系和其他管理体系及组织优秀模式的关系等。这一对标准均应用了这些相同的质量管理的基础并采用了相同的术语。

(4) 都是通过质量管理体系审核和管理评审对质量管理体系进行评价,从而提高质量管理体系的适宜性、充分性和有效性,促进组织以改进过程为手段达到持续改进,实现“持续的顾客满意”的基本目的。

(5) 供应链的组织关系均统一为供主→组织→顾客。这样避免了 ISO 9001:1994 和 ISO 9004:1994 供应链中组织的关系不一致造成的概念上的混淆,也有利于对供应链进行系统的管理。

13. 2000 版 ISO 9001 与 ISO 9004 的区别是什么?

ISO 9001 标准规定了质量管理体系要求,可供组织作为内部审核的依据,也可用于认证或合同的目的,而 ISO 9004 标准是指南,不拟用于认证、法规或合同目的。

在满足顾客的要求方面,ISO 9001 所关注的是质量管理体系的有效性,而 ISO 9004 标准,提供了超出 ISO 9001 要求的指南,除了有效性外,该标准还特别关注持续改进一个组织的总体业绩和效率。与 ISO 9001 相比,ISO 9004 标准将顾客满意的产品质量的目标,扩展为包括相关方满意和组织的业绩,适合希望通过追求业绩持续改进的组织使用。

14. 2000 版 ISO 9000 族标准与其他管理体系的相容性是什么?

质量管理体系与环境管理体系、职业安全与卫生管理体系的相容性主要体现在以下几个方面:

(1) 运行模式的相似性:均是按方针—策划—运行—检查与纠正措施—管理评审的模式循环,实行持续改进。

(2) 管理思想的系统性:都是以设定目标,系统地识别、评价、控制、监视测量并管理一个由相互关联的过程组成的体系,并都是要使

之能够协调地运行。

(3) 基本程序的共享性:管理体系要求建立的形成文件的程序,如文件控制、记录控制、内审、不合格(不符合)控制、纠正措施和预防措施等程序,在管理要求和方法上都是相似的,因此,ISO 9001 标准要求制定并保持的形成文件的程序,其他管理体系可以共享。

(4) 强调法律法规在管理体系中的重要性:ISO 9001 标准中强调了法律法规的重要性,在环境管理体系和职业安全与卫生管理体系的要求中同样强调了适用的法律法规要求。

15. 2000 版 ISO 9000 族标准的主要优点是什么?

主要优点:

- (1) 能适用于各种组织的管理和运行;
- (2) 能够满足各个行业对标准的需求和利益;
- (3) 语言明确、易于翻译和理解、易于使用;
- (4) 弱化了强制性的“形成文件的程序”的要求;
- (5) 将质量管理体系与组织的管理过程联系起来;
- (6) 强调了对质量业绩的持续改进;
- (7) 强调了持续的顾客满意是质量管理体系的动力;
- (8) 与环境管理体系标准具有更好的相容性;
- (9) 强调了 ISO 9001 作为要求和 ISO 9004 作为指南标准的协调一致性,有利于企业的持续改进;
- (10) 考虑了所有相关方的利益需求。

16. ISO 9000 族标准与环境管理体系标准相容性体现在哪几个方面?

相容性主要表现在以下几个方面:

(1) 定义和术语的一致性。将质量管理体系中共同的概念和事物,应用了相同的术语或词汇。例如:在 ISO 9000:2000 标准的术语中,取消了“质量体系”“质量审核”等术语,用“管理体系”“审核”等名词替代。在 ISO 9001:2000 标准中,用“记录控制”“内部审核”等词汇