

管理体系系列标准实战丛书

食(饮)品生产企业



谷树棠 周玉兰 编

实战质量 环境 与职业健康安全管理体系标准

中国计量出版社



82-65

管理体系系列标准实战丛书

食(饮)品生产企业实战质量 环境与职业健康安全管理体系标准

谷树棠 周玉兰 编

中国计量出版社

图书在版编目(CIP)数据

食(饮)品生产企业实战质量、环境与职业健康安全管理体系标准/谷树棠,周玉兰编. —北京:中国计量出版社,2005.5

(管理体系系列标准实战丛书)

ISBN 7-5026-2053-2

I.食… II.①谷…②周… III.①食品工业—质量管理体系—国家标准—中国②食品工业—环境管理—国家标准—中国③食品工业—劳动保护—劳动管理—国家标准—中国④食品工业—劳动卫生—卫生管理—国家标准—中国 IV.F426.82-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 119405 号

内 容 提 要

本书结合食品、冷冻饮品和酒类生产企业的实际,用详细的说明、案例和审核提示帮助读者理解 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 标准,并提供质量、环境和职业健康安全管理体系手册及程序文件示例,为企业管理和认证工作提供有益的参考。

本书可供食品、冷冻饮品和酒类生产企业从事质量、环境和职业健康安全管理体系的工作者及相关专业院校师生使用。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010)64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 1092 mm 16 开本 印张 18.75 字数 392 千字

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

*

印数 1—3 000 定价:46.00 元

丛书编审委员会名单

主任 李怀林

副主任 马纯良 刘欣 樊恩健

委员 (以姓氏笔画为序)

田武 刘文继 刘博郡 李仁良

李亨 李学方 李铁男 李强

张伟 陈志田

序 言

目前我国已初步形成了以质量管理体系(GB/T 19000)、环境管理体系(GB/T 24000)和职业健康安全管理体系(GB/T 28000)组成的三大管理体系系列国家标准,这对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法,即 PDCA 循环(也称“戴明环”),这就是策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)和改进(Action)。说到底,我们应追求“大质量”的管理,即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理,以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士(Edwards Deming)有一个重要的思想,强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段,应使全体员工普遍接受对质量管理的要求,应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然,三大管理体系国家标准是推荐性标准,不是强制性的,没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话:“你大可不必这样做,没人强迫你生存下去(You do not have to do this, survival is not compulsory)”这句话换个说法就是:“难道你愿意选择死亡吗?”这并不是危言耸听,任何一个想有所作为的管理者,如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展,就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上,追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的,他们认真贯彻了戴明的管理理论,这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平,人们不仅“买得到商品”,而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖,即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 20 世纪 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下,在戴明的故乡美国,直到 80 年代才发现了戴明,他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”,它不但适用于制造业,而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期,美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍得里奇奖,这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机,曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上,而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念,但他们却是质量管理体系国际标准的创始者,由此引发了追求质量管理的第三次浪潮,并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴,进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。目前虽然制定职业健康安全管理体系国际标准的时机还不成熟,但是在我国建立这方面的国家标准却有着重大的意义。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的,其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力,我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞争的熔炉。对此,我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢?如果我们没有优质和低成本

本的产品,没有保证可持续发展的环境,我们将如何生存?随着国民经济的快速发展,我国正在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任,中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌,全面推行三大管理体系标准,这已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念,我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书,依据标准的要求,结合各行各业的情况,向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍,在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”,当然要尽量结合有关行业实际情况,以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家,他们积累了丰富的经验,把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是,这里我们只是向读者提供建议,而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解,结合自己的工作实际,编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施,就是为组织立法和执法的过程,而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是,凡是认真按照标准要求去实施的组织,都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助,也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见,以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿,结合自己的工作实际,向广大读者提供自己的宝贵经验,大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会
2002年11月

编者的话

GB/T 19001 - 2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》、GB/T 24001 - 2004 idt ISO 14001:2004《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 28001 - 2001 idt OHSAS 18001:1999《职业健康安全管理体系 规范》三个标准是世界公认的先进管理模式。学习、推广和应用三个标准,建立、实施质量、环境和职业健康安全一体化的整合型管理体系,用标准规范企业的日常工作,必将从根本上提高企业的管理水平,增强企业的竞争能力。

本书针对食品、冷冻饮品和酒类生产企业的特点,介绍如何理解和采用 GB/T 19001 - 2000、GB/T 24001 - 2004 和 GB/T 28001 - 2001 三个标准,建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全一体化的整合型管理体系的方法,并提供了质量、环境、职业健康安全管理手册《QEOHSM 手册》和 23 个相关程序文件示例,以供不同规模的食物、冷冻饮品和酒类企业选用,可以实现一体化管理体系审核,通过三个管理体系认证注册。如果企业只申请一个或两个管理体系认证而不搞三个管理体系认证,对手册和程序文件的相关内容适当删改即可。

由于各生产企业有生产规模、产品品种、组织结构和人员素质等不同,对所提供的手册和程序文件示例不会完全适合。因此,本书只提供一般文件模式,切勿照抄照搬。可参考书中提供的模式,结合本企业的具体情况,编制适合本企业实际情况的管理手册、程序文件和作业文件。

编者

2005 年 5 月

目 录

第一章 企业质量、环境、职业健康安全管理体系介绍	(1)
第二章 管理手册与程序文件编写要点	(22)
一、文件示例的基本内容	(22)
二、《QEOHSM 手册》的参考要点	(22)
三、程序文件参考要点	(23)
第三章 质量、环境、职业健康安全管理体系手册示例	(25)
第四章 程序文件示例	(75)
文件和记录控制程序	(75)
环境因素识别评价与控制程序	(91)
危险源辨识风险评价与控制程序	(104)
法律与其他要求控制程序	(112)
管理评审控制程序	(117)
人力资源控制程序	(125)
基础设施和工作环境控制程序	(137)
与顾客有关的过程控制程序	(147)
产品设计开发控制程序	(155)
采购及外包控制程序	(171)
生产和服务提供控制程序	(186)
酒类产品生产控制程序	(199)
监视和测量装置控制程序	(209)
运行控制程序	(216)
顾客满意测量控制程序	(219)
内部审核控制程序	(225)
监视和测量控制程序	(237)
酒类产品检验和试验控制程序	(248)
不合格品控制程序	(255)
应急准备和响应控制程序	(261)
数据分析与沟通控制程序	(272)
改进控制程序	(279)
环境法律法规合规性评价程序	(285)

第一章 企业质量、环境、职业健康安全管理体系介绍

食品(例如饼干、糕点等)、冷冻饮品(例如冰淇淋、雪糕、棒冰等)、酒类(例如白酒、啤酒等)的食(饮)用者从儿童、青少年到中老年人,范围相当广泛。由于其生产工艺相对来讲比较简单,甚至可以手工制作,因而生产企业也相当广泛,几乎城乡到处都有。

然而,食(饮)品的卫生状况不容乐观,存在很多误区。如对冷冻饮品,以为冷冻即可达到杀菌消毒之目的。其实,食(饮)品的卫生条件并不是很容易控制的。食(饮)品生产的卫生条件要求应是很高的,否则,食(饮)品中细菌超标,甚至带有传染病毒,以及防腐剂加苯甲酸(或甲醛),均会直接危害广大食(饮)用者的健康。因此,食(饮)品生产企业必须严格控制产品质量,并把产品质量观念扩展到“大质量”的范畴,建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系(以下简称 QEOHSMS)。

QEOHSMS 包括质量管理体系(QMS)、环境管理体系(EMS)和职业健康安全管理体系(OHSMS)。

为了简化管理体系文件和简化认证咨询、认证审核手续,本书将介绍食品、冷冻饮品和酒类生产企业如何建立 QEOHSMS。其基本方法是编制一个共用的(即包括质量、环境和职业健康安全控制的)管理手册(QEOHSM 手册)和作为对管理手册的支持性文件的程序文件。这样,便可以只执行一套管理体系文件,实现对企业一次审核通过 3 个标准(GB/T 19001 - 2000、GB/T 24001 - 2004 及 GB/T 28001 - 2001)的管理体系认证注册。

为了便于理解和记忆,通常以质量管理体系标准(GB/T 19001 - 2000)为主线,将环境管理体系标准(GB/T 24001 - 2004)和职业健康安全管理体系标准(GB/T 28001 - 2001)的内容融入其中。本书第三章和第四章分别提供了质量环境职业健康安全管理体系(QEOHSM 手册)及其支持性文件——程序文件的示例。本章介绍 GB/T 19001 - 2000 标准的有关内容,并与 GB/T 24001 - 2004 标准和 GB/T 28001 - 2001 标准的相对应内容联系起来加以介绍,以便进一步理解在食(饮)品的生产和销售服务中,如何执行上述 3 个国际性标准,并建立、实施、保持和持续改进企业的质量、环境、职业健康安全管理体系(QEOHSMS),从根本上改变企业面貌,不断提高企业的科学管理水平,以适应日趋激烈的市场竞争。下面选择若干章节予以介绍。

4 质量管理体系

4.1 总要求

组织应按本标准的要求建立质量管理体系,形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。

组织应:

- a) 识别质量管理体系所需的过程及其在组织中的应用(见 1.2);
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;

- c) 确定为确保这些过程的有效运行和控制所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息,以支持这些过程的运行和对这些过程的监视；
- e) 监视、测量和分析这些过程；
- f) 实施必要的措施,以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

组织应按本标准的要求管理这些过程。

针对组织所选择的任何影响产品符合要求的外包过程,组织应确保对其实施控制。对此类外包过程的控制应在质量管理体系中加以识别。

注:上述质量管理体系所需的过程应当包括与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程。

与 GB/T 24001 - 2004 标准对应的内容:

4 环境管理体系要求

4.1 总要求

组织应根据本标准的要求建立、实施、保持和持续改进环境管理体系,确定如何实现这些要求,并形成文件。

组织应界定环境管理体系的范围,并形成文件。

与 GB/T 28001 - 2001 标准对应的内容。

4 职业健康安全管理体系要素

4.1 总要求

组织应建立并保持职业健康安全管理体系。第 4 章描述了对职业健康安全管理体系的要求。

职业健康安全管理体系模式如图 1-1 所示。

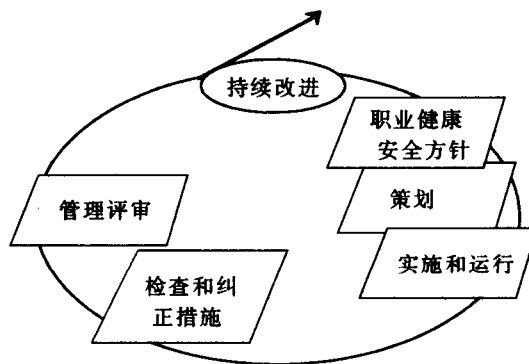


图 1-1 职业健康安全管理体系模式

〔说明〕

(1)“总要求”是任何组织建立管理体系的基本框架要求,无论是单独建立质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系,还是建立整合型的质量、环境与职业健康安全管理体系即 QEOHSMS,均无例外。这些基本框架要求包括:

- ①首先要识别管理体系所需要的过程及其在管理体系中的作用。由于组织的类型、规模、

组织结构不同,允许对标准有删减,但删减不能影响组织向顾客提供满足顾客及法律法规要求的产品的责任和能力。

②确定过程的顺序和为确保过程有效运行所需的准则和方法,包括外包过程的控制。

③确保支持过程有效运行及对过程的监视获得必要的资源和信息,并监视、测量和分析这些过程。

④为对各过程策划的结果并持续改进这些过程,必须采取切实有效的措施。

(2)组织的管理体系建立起来之后,不能将其束之高阁,而又恢复老样子,要按照三个标准的要求管理这些过程,以防产生贯标后的“两张皮”现象发生。

〔审核提示〕

(1)通过与最高管理者及管理者代表面谈和查阅有关证据,了解组织建立管理体系的过程,是否正确理解并实施了“总要求”规定的内容。

(2)查阅有关证据,分析组织是否采取了必要的措施,按照三个标准的要求管理所策划的各个过程,是否存在不同程度的“两张皮”现象。

(3)审核时应提供的书面证据举例:

①管理体系策划的输出文件,如:管理手册、程序文件。要特别注意删减的合理性,外包过程的识别及控制记录。

②查阅资源配置的相关记录,倾听管理部门、车间负责人的抱怨。

③抽查与管理体系覆盖产品有关的质量、环境和职业健康安全等标准、规范及监视和测量记录等。

〔案例〕

对某工厂厂长进行审核时,问“对标准‘总要求’是如何理解和贯彻实施的”时,厂长说“我主要抓生产经营,贯标的事情都交给管理者代表了”。又问“是否听过管理者代表的报告”时,厂长说“不用报告,我完全相信他。”

〔案例分析〕

在大中型企业里,最高管理者(厂长、总经理)在贯标认证工作上甩手的现象较为常见,也有党委书记当管理者代表的,出现管理者代表也甩手的现象。单位副职随之甩手,在业务会议上从不提贯标认证的事情。由此形成贯标与日常管理脱节的“两张皮”现象。贯标认证工作几起几落,拖延较长时间才勉强通过认证审核。

对管理体系“总要求”不仅最高管理者要学,管理者代表要学,单位副职领导也应学习,结合业务分工,贯彻实施“总要求”的各项规定。最高管理者应该在全面领会“总要求”的基础上,采取工作检查、听工作汇报、会议研究改进措施和必要时查阅相关记录等方法,发现问题,解决问题,积累经验,全面、准确执行管理体系“总要求”的各项规定。本案例违反了GB/T 19001-2000 4.1“总要求”的规定。

4.2.3 文件控制

质量管理体系所要求的文件应予以控制。记录是一种特殊类型的文件,应依据4.2.4的要求进行控制。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面所需的控制:

- a)文件发布前得到批准,以确保文件是充分的与适宜的;
- b)必要时对文件进行评审与更新,并再次批准;

- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别;
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本;
- e) 确保文件保持清晰、易于识别;
- f) 确保外来文件得到识别,并控制其分发;
- g) 防止作废文件的非预期使用,若因任何原因而保留作废文件时,对这些文件进行适当的标识。

与 GB/T 24001 - 2004 标准对应的内容:

4.4.5 文件控制

应对本标准和环境管理体系所要求的文件进行控制。记录是一种特殊类型的文件,应依据 4.5.4 的要求进行控制。

组织应建立、实施和保持一个或多个程序,以规定:

- a) 在文件发布前进行审批,确保其充分性和适宜性;
- b) 必要时对文件进行评审与更新,并重新审批;
- c) 确保对文件的更改和现行修订状态做出标识;
- d) 确保在使用处能得到适用文件的有关版本;
- e) 确保文件字迹清楚,易于识别;
- f) 确保对策划和运行环境管理体系所需的外来文件做出标识,并对其发放予以控制;
- g) 防止对过期文件的非预期使用。如须将其保留,要做出适当的标识。

与 GB/T 28001 - 2001 标准对应的内容:

4.4.5 文件和资料控制

组织应建立并保持程序,控制本标准所要求的所有文件和资料,以确保:

- a) 文件和资料易于查找;
- b) 对文件和资料进行定期评审,必要时予以修订并由被授权人员确认其适宜性;
- c) 凡对职业健康安全体系的有效运行具有关键作用的岗位,都可得到有关文件和资料的现行版本;
- d) 及时将失效文件和资料从所有发放和使用场所撤回,或采用其他措施防止误用;
- e) 对出于法规和(或)保留信息的需要而留存的档案文件和资料予以适当标识。

[说明]

“文件控制”是任何组织实施 QMS、EMS、OHSMS 或者实施 QE/OHSMS 所必须的工作。标准规定了三个方面的要求:

(1) 应予控制的文件是指管理体系文件,包括记录。

管理体系文件通常包括:

- a) 形成文件的质量、环境和职业健康安全方针和目标;
- b) 质量、环境和职业健康安全管理手册(可称为 A 层文件);
- c) 标准要求建立的形成文件的程序(可称为 B 层文件);
- d) 组织为确保其过程的有效策划、运行和控制所需的文件(可称为 C 层文件);
- e) 标准所要求的记录。

(2) “文件控制”应编制程序文件。

(3)“文件控制”的内容

ISO 9001:2000 标准虽未如 ISO 9001:1994 标准那样提出在“受控”条件下控制管理体系文件,但规定控制内容列举 8 项,仍然是很严格的,可以概括为三个方面:

①文件发布

规定文件发布前必须经过批准。常规的作法是:管理手册由最高管理者批准,程序文件由管理者代表批准,其他文件由组织内分管领导批准。批准的方式应当明确,可以设“批准页”,也可以由批准人直接在文件封面上签名。

②文件实施

标准对文件实施规定了:

——评审、更新,通常在管理评审会上进行评审,如需要更新,须由文件批准人再批准;

——文件更改,通常由文件主控部门办理修改申请及审批手续后实施修改。受控文件必须跟踪修改;

——现行修订状态识别,可以用版本(例如 A 版, B 版,或第一版,第二版)表示,以确保使用文件的有效性;

——使用场所必须使用现行有效版本文件,并保持清晰、易于识别;

——对外来文件,应能识别其有效性,并控制其分发(经过批准,发给一定范围的部门或人员)。

③作废文件处置

防止使用过期、作废的失效文件,通常须及时将其撤出现场,经过审批后销毁。如需保留作废文件,应在文件封面加盖“作废”和“保留”印章,做明确标识。

[审核提示]

(1)通过面谈和查阅相关证据,了解组织是否正确理解“文件控制”的范围和实施了有效的控制方式。例如:提问须控制的管理体系文件范围和标准规定对管理体系文件需要控制的内容,询问文件管理部门分工情况。

(2)查看文件管理现场:

①是否明确专(兼)职文件管理人员,其职责是否明确,工作是否到位;

②查文件保管条件,是否能够保障管理体系文件与其他文件分开保存,并且不丢失、不损坏、不变质;

③查看记录是否当做特殊文件来管理,对记录的保管条件是否符合文件要求,是否符合 GB/T 19001 - 2000 标准 4.2.4 关于对记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置的控制。

(3)审核时应提供的书面证据举例:

①查《受控文件清单》,抽查其中若干份文件的版本、标识、分发号,并与《发文记录》进行核对;

②抽查标准、法规等外来文件,与《受控文件清单》进行核对其适宜性和有效性。与《发文记录》核对发放范围的控制情况;

③抽查文件评审及更改记录,是否经过再批准;

④抽查作废文件的处置记录,并与现场作废文件(保留的作废文件)核对,有无批准手续及作废文件标识。

[案例]

某食品公司的《文件控制程序》中规定,产品质量验评标准以及工艺图纸等技术文件归总工程师办公室归口管理。查阅总工办《受控文件清单》,登记了公司生产工艺技术文件(标准)

名称、发布单位、发布实施日期等,且有分发号规定。但到生产车间核对时,发现有过期的产品质量验评标准还在使用,且未列入收、发文件记录和作废文件处置记录中。

审核员问:“你知道不知道这个文件已经过期失效?”

车间技术员回答:“这是我自己买的书,已经使用多年,没出现过质量问题。”

〔案例分析〕

技术文件管理不严格,不仅在许多小型食品企业中存在,在大(中)型食(饮)品公司中也时有发生。存在这种现象的原因之一,是技术文件涉及面较小,除技术管理系统外,其他领导人员不怎么关心,更不去过问。然而,生产技术规范、质量标准类技术文件却直接控制管理体系过程和产品质量。如果控制不严格,导致食品(酒类产品)和冷冻饮品中有害细菌大大超标,均威胁着人们的健康和生命财产,决不可失控。

在上述案例中,可以由总工办对技术文件统一登记,识别其有效性,统一编制分发号和标识;对过期、作废等失效文件要防止其非预期使用。如需保留、参考,应经管理者代表批准并标识“作废”、“保留”。本案违反了 GB/T 19001 - 2000 标准“4.2.3 文件控制”的“确保外来文件得到识别、并控制其分发”及“防止作废文件的非预期使用,若因任何原因而保留作废文件时,对这些文件进行适当的标识”的规定。

5.6 管理评审

5.6.1 总 则

最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审应包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要,包括质量方针和质量目标。

应保持管理评审的记录(见 4.2.4)。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息:

- a) 审核结果;
- b) 顾客反馈;
- c) 过程的业绩和产品的符合性;
- d) 预防和纠正措施的状况;
- e) 以往管理评审的跟踪措施;
- f) 可能影响质量管理体系的变更;
- g) 改进的建议。

5.6.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- a) 质量管理体系及其过程有效性的改进;
- b) 与顾客要求有关的产品的改进;
- c) 资源需求。

与 GB/T 24001 - 2004 标准对应的内容

4.6 管理评审

最高管理者应按计划的时间间隔,对组织的环境管理体系进行评审,以确保其持续适

宜性、充分性和有效性。评审应包括评价改进的机会和对环境管理体系进行修改的需求,包括环境方针、环境目标和指标的修改需求。应保存管理评审记录。

管理评审的输入应包括:

- a) 内部审核和合规性评价的结果;
- b) 来自外部相关方的交流信息,包括抱怨;
- c) 组织的环境绩效;
- d) 目标和指标的实现程度;
- e) 纠正和预防措施的状况;
- f) 以前管理评审的后续措施;
- g) 客观环境的变化,包括与组织环境因素有关的法律法规和其他要求的发展变化;
- h) 改进建议。

管理评审的输出应包括为实现持续改进的承诺而作出的,与环境方针、目标、指标以及其他环境管理体系要素的修改有关的决策和行动。

与 GB/T 28001 - 2001 标准对应的内容

4.6 管理评审

管理评审如图 1-2 所示。

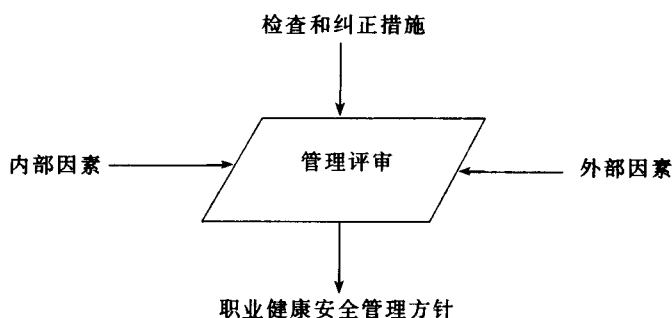


图 1-2 管理评审

组织的最高管理者应按规定的时间间隔对职业健康安全管理体系进行评审,以确保体系的持续适宜性、充分性和有效性。管理评审过程应确保收集到必要的信息以供管理者进行评价。管理评审应形成文件。

管理评审应根据职业健康安全管理体系审核的结果、环境的变化和持续改进的承诺,指出可能需要修改的职业健康安全管理体系方针、目标和其他要素。

〔说明〕

“管评评审”是评价组织的管理体系、持续改进组织的管理体系有效性的方法之一,由最高管理者主持管理评审会议,任何性质和规模的组织均无例外。GB/T 19001 - 2000 标准“5.6.1 总则”对管理评审规定了四项原则:

(1) 规定管理评审的频次

通常状况下,每年至少进行一次管理评审,一般安排在一次完整的内部审核之后、外部审核之前的时机。两次管理评审的时间间隔不得超过 12 个月。

(2)明确管理评审的目的

管理评审的目的,为的是确保组织的管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

因为所有组织均处在不断变化的内、外部环境之中,须确保组织的管理体系不断适应内、外部环境的变化,即适宜性。

对管理体系覆盖范围内的、与质量、环境和职业健康安全有关的多种现存的过程和可能出现的新过程(例如组织为增强竞争能力,引进新项目或改进产品质量需要增加新的过程),应予以充分识别和控制,不能有遗漏,即充分性。

度量组织所策划的活动是否达到了目的,组织的活动是否是优质、高效的,即有效性。

(3)规定管理评审会议的内容

标准规定管理评审会应评价管理体系改进的机会和变更的需求,包括评价质量方针和环境方针、职业健康安全方针、评价质量目标、环境目标和职业健康安全目标。有的组织还对管理体系文件进行评审。

为了评审所规定的管理评审内容,在管理评审之前就须编制、下发管理评审计划,规定、收集管理评审输入,例如:

- ①审核结果,由贯标认证主管部门提供;
- ②过程的业绩和产品的符合性,由技术质量管理部门提供;
- ③顾客沟通信息,包括投诉、抱怨;
- ④预防和纠正措施的状况,由贯标认证主管部门提供;
- ⑤以往管理评审的跟踪措施,由贯标认证主管部门提供;
- ⑥可能影响管理体系的变更,由贯标认证主管部门提供;
- ⑦改进的建议,由建议部门提供。

最高管理者主持,与会者对上述评审输入的信息、数据进行讨论、分析,对组织的管理体系评价形成结论。

(4)管理评审记录

在管理评审会议过程中,由贯标认证主管部门做好会议记录,并作为管理评审的文件之一,妥善保管。

管理评审会议记录中,除记录对管理评审输入讨论、分析的实况及最高管理者概括讨论、分析情况而形成的管理评审结论,还应如实记录管理评审的输出,包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- ①管理体系及其过程有效性的改进;
- ②与顾客要求有关的产品的改进;
- ③环境及职业健康安全管理方案的改进;
- ④资源需求。

对上述决定和措施须明确实施单位、完成时间的要求。贯标认证主管部门和技术、质量、安全及环境主管部门,根据决定和措施的内容与本部门的业务关系,对决定和措施的实施效果进行跟踪验证。

〔审核提示〕

(1)通过面谈,了解组织的最高管理者对管理评审的目的、频次和管理评审内容的理解,特别是对管理体系“三性”的理解。

(2) 查阅管理评审计划或其他文件和管理评审记录,收集管理评审的时间、主持人、评审输入及管理评审结论的形成依据。

(3) 查阅管理评审计划和记录,收集管理体系文件评审及其他评审结果的证据。

(4) 查阅管理评审记录和管理评审输出及其他记录,收集管理评审的决定和措施的实施结果的证据。

(5) 审核时应提供的书面证据举例:

① 管理评审计划和管理评审报告的批准人是否为最高管理者;

② 管理评审输入信息资料(抽查),管理评审记录;

③ 管理评审输出决定或措施的跟踪记录。

〔案例〕

某民营食品公司的总经理,把贯标认证的工作全部交给管理者代表,对标准和管理体系文件学习也很差。管理评审会议虽然参加了,实际上并不能主持管理评审会。

审核员问:“管理评审的目的是什么,管理评审的频次是如何规定的?”一个字也说不上来。审核员又问:“你对质量管理体系的适宜性、充分性和有效性是怎样理解的,本公司的质量管理体系的适宜性、充分性和有效性怎么样?”还是说不上来,只回答:“现在,我们的质量管理体系挺好的,没啥问题。”

〔案例分析〕

最高管理者是贯标认证的一把手,管理者代表是最高管理者的助手,在组织的质量管理体系组织结构图中规定的比较清楚。但是,有不少企业的最高管理者却把自己放到了名誉负责人地位,把贯标认证工作全权交给管理者代表,不知道自己在管理体系中的职责有哪些,就连必须亲自主持的管理评审也大撒手了。

本案例中的最高管理者应该对 GB/T 19001 - 2000 标准的第 5 章管理职责认真学习,因为组织的最高管理者除主持管理评审外,还有不少该亲自组织甚至亲自去办的事情(例如“5.1a, 向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性”)。本案例违反了 GB/T 19001 - 2000 标准的“5.6.1 总则 最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性……”的规定。

6.2.2 能力、意识和培训

组织应:

a) 确定从事影响产品质量工作的人员所必要的能力;

b) 提供培训或采取其他措施以满足这些需求;

c) 评价所采取措施的有效性;

d) 确保员工认识到所从事活动的相关性和重要性,以及如何为实现质量目标作出贡献;

e) 保持教育、培训、技能和经验的适当记录(见 4.2.4)。

与 GB/T 24001 - 2004 标准对应的内容

4.4.2 能力、培训与意识

组织应确保为它或代表它从事被确定为可能具有重大影响的工作的人员,都具备相应的能力。该能力基于必要的教育、培训或经历。组织应保存相关的记录。