

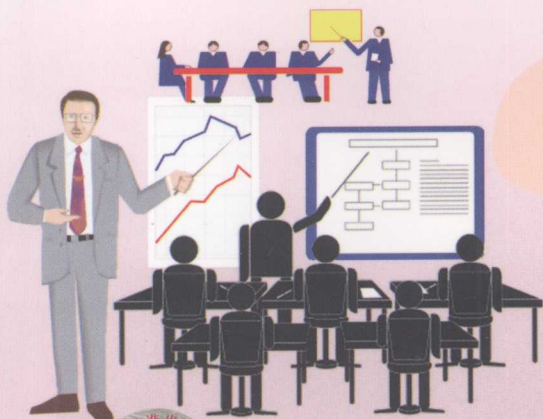
国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

管理体系 知识问答

国家标准化管理委员会 组织编写
中国标准出版社

上海质量教育培训中心 编



 中国标准出版社

www.spc.net.cn

国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

管理体系

知识问答

国家标准化管理委员会
中国标准出版社

组织编写

上海质量教育培训中心

编

中国标准出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

管理体系知识问答/上海质量教育培训中心编. —北京:中国标准出版社, 2008

(标准走进百姓家丛书)

ISBN 978-7-5066-4848-6

I. 管… II. 上… III. 质量管理体系-问答 IV. F273.2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 026760 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

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 787×960 1/32 印张 4.25 字数 72 千字

2008 年 3 月第一版 2008 年 3 月第一次印刷

*

定价 11.00 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)68533533

《标准走进百姓家丛书》

编辑委员会

主 任 张健全

副 主 任 董志民 王守一 王希林 白德美

编 委 (按姓氏笔画为序)

于茁路 冯 强 李春华

张 宁 段 方 郭 丹

高 莹 魏丽萍

《管理体系知识问答》

编写人员

主 审 唐晓芬

主 编 王金德

编写人员 虞笠箴 周 戟 潘 盈

罗 威 周文均

《标准走进百姓家丛书》

(第三批)

出版说明

《标准走进百姓家丛书》是中国标准出版社专门为百姓组织编写的标准化科普图书，2005年列入国家“十一五”重点图书规划。它立足于对百姓生活息息相关的标准化知识的解说，力图使百姓在生活中逐渐认识标准、重视标准，掌握必要的标准化知识和基本方法，增强运用标准化知识处理实际问题的能力。

丛书已成功出版两批，计27个分册；此次推出的是该丛书的第三批，13个分册和3张挂图。至此，《标准走进百姓家丛书》初步形成了与百姓生活密不可分的、具有鲜明标准特色的十大系列——“衣”“食”“住”“行”“游”“学”“用”“健康”“综合”“儿童读物”图书，极大地丰富了标准化科普读物，惠及了百姓生活。

将标准化知识以易于接受的方式传授给百姓是我们追求的目标。在组织编写《标准

走进百姓家丛书》时,我们着眼于将标准与百姓生活相结合作为创作的主题,选择了既具有广博的标准化知识又熟悉行业情况和读者需求的作者,在编写内容和表现形式上不断创新,力求丛书以严谨科学的风格、典型事例的分析、浅显易懂的文字、图文并茂的形式以及丰富多元的体裁,多方位阐释与百姓生活休戚相关的标准内容和真谛,并通过丰富多彩的传播活动,吸引各年龄阶层和不同文化程度的读者,以提高百姓的标准化意识。

通过对丛书创作和宣传方式的不断创新,《标准走进百姓家丛书》以其不同的图书形式展现在百姓面前,使原本枯燥无味、百姓不易理解的标准内容变成了喜闻乐见的小册子,在社会上引起了广泛的关注,受到百姓的好评。

在大力倡导科学发展观、努力提高全民族科学文化素养、促进经济社会全面协调可持续发展的今天,我们将一如既往不断总结经验,向社会奉献一批批高水平的标准化科普作品。

中国标准出版社

2008 年 1 月

前 言

在国家实施“以质取胜”战略,确保产品质量和食品安全的进程中,有效推行包括质量、环境、职业健康安全、食品等管理体系,增强企业的管理水平,提高产品或者服务质量,强化社会质量意识是十分重要和关键的工作。为此,上海质量管理科学研究院上海质量教育培训中心组织编写了本书。

本书以简明问答的形式,介绍了管理体系方面的相关知识。全书分六个部分,分别为:管理体系基础知识、质量管理体系知识、环境管理体系知识、职业健康安全管理体系知识、食品安全管理体系知识、信息安全与其他管理体系知识,基本涵盖了管理体系的相关内容和知识。

本书作为《标准走进百姓家丛书》之一,不仅可以作为广大消费者了解有关管理体系的知识读本,也可以作为企业、学校等相关机构需要掌握管理体系知识人员的参考读物。

本书由上海质量管理科学研究院上海质量教育培训中心组织编写,编写过程中得到了中国认证认可协会副会长、上海质量管理科学研究院唐晓芬院长的支持,并主审了全书。参加本书编写的有王金德、虞立箴、周戟、潘盈、罗威、周文钧,全书由王金德统稿。

编 者

2008 年 1 月

目 录

一、基础知识

1. 什么是管理?	1
2. 管理过程包括哪些方面?	1
3. 什么是管理体系?	3
4. 产品要求与管理体系要求有什么区别?	3
5. 常用的管理体系有哪些?	4
6. 什么是认证和认可?	4
7. 认证认可有什么意义?	4
8. 我国已实行认证的领域有哪些?	5
9. 我国认证认可工作的管理机构有哪些?	5
10. 国家认监委的主要工作职能是什么?	6
11. 我国规范认证认可活动的主要法律依据是什么?	8
12. 什么是管理体系认证?	8
13. 管理体系认证有哪些主要活动?	9
14. 认证认可对国民经济和社会发展有什么作用?	10
15. 认证认可对广大消费者有什么好处?	11
16. 什么是审核?	13

- 17. 审核有哪些类型? (14)
- 18. 什么是管理体系审核? (15)
- 19. 什么是管理体系的内部审核? (15)
- 20. 什么是管理评审? (16)
- 21. 管理体系审核有哪些主要活动? (16)
- 22. 审核与认证有什么区别? (18)
- 23. 认证证书和标志使用有什么要求? (18)

二、质量管理体系知识

- 24. 什么是 ISO 9000 族标准,它有什么作用? (20)
- 25. 我国采用 ISO 9000 族标准的情况如何? (21)
- 26. ISO 9000 族标准的核心标准是什么? (22)
- 27. ISO 9001:2000 的主要内容是什么? (23)
- 28. 什么是质量? (24)
- 29. 质量有哪些特性? (26)
- 30. 什么是质量管理? (29)
- 31. 质量管理有哪些主要活动? (30)
- 32. 质量管理应遵循什么原则? (32)
- 33. 什么是全面质量管理? (36)
- 34. 什么是质量管理体系? (37)
- 35. 以 ISO 9001 建立的质量管理体系

运行模式是怎样的？	38
36. 什么是质量管理体系方法？	39
37. 什么是产品？	41
38. 产品有哪几种通用类别？	41
39. 什么是过程？	42
40. 什么是过程方法？	43
41. 什么是文件，它有什么作用？	44
42. 质量管理体系中使用的文件类型有哪些？	45
43. 什么是程序和程序文件？	46
44. 管理者在质量管理体系中的责任是什么？	46
45. 管理者代表的职责和权限有哪些？	47
46. 什么是 PDCA 循环？	48
47. 什么是 ISO 9000 质量管理体系认证？	48

三、环境管理体系知识

48. 什么是环境污染？	50
49. 当前全球面临着哪些环境问题？	50
50. 气候变化对工业、人居环境和社会有什么影响？	51
51. 什么是《京都议定书》？	52
52. 什么是清洁生产？	54
53. 什么是污染预防？	54

54. 什么是末端治理?	56
55. 什么是绿色能源?	56
56. 什么是再生资源?	57
57. 哪些是新型清洁能源?	57
58. 什么是环境管理?	58
59. 什么是环境管理体系?	59
60. 什么是环境标志?	60
61. 什么是产品生命周期?	62
62. 在建立环境管理体系时应分别执行 哪些国家标准?	63
63. GB/T 24001—2004 的主要内容是什么?	64
64. 根据 GB/T 24001—2004 建立的环境 管理体系遵循怎样的运行模式?	65
65. 如何理解环境管理体系标准中的相 关方?	66
66. 什么是 ISO 14000 环境管理体系认证?	66

四、职业健康安全管理体系知识

67. 什么是职业健康安全?	68
68. 什么是职业健康安全管理体系?	68
69. 什么是职业健康安全管理体系标准?	69
70. 什么是危险源?	71
71. 什么是风险,如何降低和控制风险?	72

- 72. 什么是风险评价? (73)
- 73. 风险评价的方法有哪些? (73)
- 74. 职业健康安全管理体系遵循怎样的运行模式? (74)
- 75. 职业健康安全管理体系关注的对象是什么? (76)
- 76. GB/T 28001—2001 主要内容是什么? (77)
- 77. 质量、环境和职业健康安全管理体系三者的内在联系是什么? (78)
- 78. 同时建立质量、环境、职业健康安全整合型管理体系有什么好处? (79)
- 79. 什么是职业健康安全管理体系认证? (80)

五、食品安全管理体系知识

- 80. 什么是食品安全危害? (82)
- 81. 食品生产过程中的主要危害是什么? (83)
- 82. 什么是食品安全管理体系? (84)
- 83. 食品安全与食品营养的关系是什么? (85)
- 84. 影响食品安全的因素有哪些? (86)
- 85. 什么是食品链? (86)
- 86. 什么是食品安全管理体系标准? (87)
- 87. 什么是 HACCP? (88)
- 88. HACCP 与 ISO 22000 有什么不同? (89)

89. ISO 22000 遵循的原则是什么? (90)
90. 什么是 GMP? (91)
91. ISO 22000 与 GMP 有什么关系? (91)
92. 食品安全管理体系控制哪些危害? (91)
93. 食品安全管理体系标准包括哪些内容? (92)
94. 食品安全管理体系与法律法规有什么关系? (93)
95. 食品企业实施 ISO 22000 有哪些益处? (94)
96. “QS”标志是指什么? (95)
97. 什么是食品安全管理体系认证? (95)
98. 什么是 HACCP 认证? (96)
99. 什么是 GMP 认证? (97)
100. 什么是 FDA 认证? (99)
101. 什么是出口食品安全的官方验证? (99)
102. 哪些情况下需要进行出口食品安全的官方验证? (100)
103. 我国进行出口食品安全验证的依据是什么? (100)
104. 我国进出口食品安全验证的程序是什么? (101)
105. 我国进出口食品安全验证的内容和方法是什么? (101)

六、信息安全与其他管理体系知识

- 106. 什么是信息安全问题? 103
- 107. 为什么要对信息安全进行管理? 104
- 108. 我国信息安全的现状如何? 105
- 109. 什么是信息安全管理体系? 107
- 110. ISO/IEC 27001:2005 的主要内容是什么? 108
- 111. 建立信息安全管理体系对组织有哪些作用? 109
- 112. 什么是危害物质过程体系认证的实施标准? 110
- 113. 什么是 RoHS 指令? 110
- 114. 什么是 WEEE 指令? 111
- 115. IECQ-HSPM QC 080000 与 RoHS 指令、WEEE 指令之间有什么关系? 111
- 116. IECQ-HSPM QC 080000 与环境管理体系有什么关系? 112
- 117. IECQ-HSPM QC 080000 与质量管理体系有什么关系? 112
- 118. 什么是危害物质过程管理认证? 113
- 119. 什么是汽车行业质量管理体系标准? 113
- 120. 什么是汽车行业 ISO/TS 16949 认证? 114

一、基础知识

1. 什么是管理？

 管理是“指挥和控制组织的协调的活动”，是指导工作、组织资源以达到组织目标的过程，由一系列相互关联、连续进行的活动构成。

管理作为一种方法，一种工作程序，原则是科学的，运用是艺术的；管理是以人为核心，其重点在于建立分工合作的、融洽的人际关系；管理的对象是事，即充分利用、改变各种资源，以满足人类的物质和精神需要；管理的目的是求得最高的效率；管理的任务在于让人们在协同工作中取得成就，充分发挥每个人的力量和作用。

2. 管理过程包括哪些方面？

 管理过程包括计划、组织、领导和控制人员与活动。在一定的环境和条件下，综合运用组织中的各种资源，来实现组织的目标。

(1) 计划

确立组织目标，制定实现目标的策略。计划决定组织应该做什么，包括评估组织的资源和环境条件，建立一系列组织目标。而一旦确立了组织目标，管理者必须采取相应的战术实现这些目标，并建立