

ISO 9000
ISO 14000
OHSAS 18000
正
咨
询
人
书

ISO₉₀₀₀ ISO₁₄₀₀₀ OHSAS₁₈₀₀₀ 三合一管理体系实施指南

广东创势质量技术咨询服务有限公 司 编

广东人民出版社

ISO 认证咨询丛书

ISO9000、ISO14000、OHSAS18000

三合一管理体系 实施指南

广东创势质量技术咨询有限公司 编

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

ISO9000、ISO14000、OHSAS18000 三合一管理体系实施指南 / 广东创势质量技术咨询有限公司编. — 广州: 广东人民出版社, 2005.9

(ISO 认证咨询丛书)

ISBN 7-218-05052-2

I. I... II. 广... III. ①质量管理体系 - 国际标准, ISO9000 - 指南②环境管理 - 国际标准, ISO14000 - 指南③劳动卫生 - 卫生管理 - 国际标准, OHSAS18000 - 指南④劳动保护 - 劳动管理 - 国际标准, OHSAS18000 - 指南 IV. ①F273.2-65②X92-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 108711 号

出版发行	广东人民出版社
印 刷	肇庆市科建印刷有限公司
开 本	880 毫米×1230 毫米 1/32
印 张	6.25
字 数	125 千字
版 次	2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷
印 数	5000 册
书 号	ISBN 7-218-05052-2/F·943
定 价	13.80 元

如发现印刷质量问题,影响阅读,请与出版社(020-83795749)联系调换。

【出版社网址: <http://www.gdpph.com> 电子邮箱: sales@gdpph.com

图书营销中心: 020-83799710 (直销) 83790667 83780104 (分销)】

《ISO 认证咨询丛书》

编辑委员会

主 任：杨显振

副主任：郑晓舜

委 员：（按姓氏笔画为序）

马建伟	王丽君	王恒明	王璐玲	刘 萍
何莉娜	张天钊	张忠平	张茜萍	林常裕
陈会合	周登昌	郑晓舜	贺 新	杨 桦
杨小莲	杨祖华	杨显振	赵 晖	赵 凌
柳楚荣	唐冬妹	黄 珂	黄 斌	黄健敏
鲁 苇	彭彩安	熊贵江	廖美京	

主 编：杨祖华 王璐玲

广东创势质量技术咨询有限公司

地址：广州市海珠区宝岗路 205 号

邮码：510240

电话：020-34341781, 34341782

传真：020-34341852, 34341862

E-mail: info@gdcs.biz/market@gdcs.biz

网址：WWW.GD-CS.CN

联系人：冼紫帆

总 序

ISO9000 族国际标准自 1987 年公布以来,已在全世界得到广泛推行。特别是以 ISO9000 族为基准的质量管理体系认证,为促进世界贸易起到了不可估量的作用。

作为近百年来质量管理理论和实践经验的结晶,ISO9000 族标准的推广和实施在我国有其特别重要的作用。朱镕基总理在第十届全国人民代表大会的《政府工作报告》中指出:“提高产品质量是兴国之道,也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准,推广先进技术,加强认证认可工作,强化质量管理,使各行各业的产品和服务质量不断提高。”

中国乡镇企业众多,私营企业发展迅速,很大一部分企业缺少科学管理,企业还停留在人治的管理阶段。随着市场经济的发展和竞争的全球化,企业的管理水平必须有突破性的提高,才能在激烈的市场竞争中占有一席之地。ISO9000 族标准作为一种普遍适用的、科学的管理模式,它的普遍推广和应用,加速了我国企业标准化、规范化和科学化的管理进程,使我国企业在国际市场的竞争力得到迅速提升。

藉 ISO9000 质量管理体系认证之东风,ISO14000 环境管理体系认证和 OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证在我国也已蓬勃兴起,并成为各业界又一消除技术壁垒、

增强竞争优势的两大热点。对于食品行业，尤其是出口食品，HACCP——危害分析和关键控制点，作为目前世界上最具权威的食品安全卫生控制体系，其认证热潮也已全面兴起。

为了促进各项认证工作的顺利开展，加速企业认证进程，提高企业认证效率，广东创势质量技术咨询有限公司总结十多年企业管理和认证咨询的经验，通过将ISO9000/ISO14000/OHSAS18000/HACCP等标准在包括广州白云国际机场、广州有色金属研究院等大型国有单位，顺德华润涂料、兴发铝材等著名的私营企业及中山菱电、广州豪雅等外资企业以及广州工程技术职业学院和江门市人事局、经贸局、房管局、高新开发区等在内的超两千家企事业单位的实际应用，提炼出推广和应用各项认证标准的思路和方法，形成了这套《ISO认证咨询丛书》，其特点是通俗易懂、可操作性强，尤其是对初次接触标准的企事业单位工作者，具有较强的指导意义，该丛书的出版必将为推动认证事业发展做出应有的贡献。

陆惠良

2005年6月30日

前言

ISO9000 族标准,是国际标准化组织在英国 BS5750 标准基础上,组织了数十个国家质量管理专家,历时七年时间,于 1987 年正式颁发实施的第一个质量管理体系 (QMS) 国际管理标准。

该标准系统总结了各先进工业国的质量管理经验,吸收了各国标准的精华,它不仅一举解决了企业如何建立国际通用质量管理体系的问题,更主要是解决了合同环境下,如何评价企业质量管理体系并取得客户信任的问题,它对促进国际贸易和企业管理带来明显成效。

进入 20 世纪 90 年代以后,环境问题变得越来越严峻,ISO 对此作了非常积极的反应。1993 年 6 月,ISO 成立了第 207 技术委员会 (TC207),专门负责环境管理工作,主要工作目的就是要支持环境保护工作,改善并维持生态环境的质量,减少人类各项活动所造成的环境污染,使之与社会经济发展达到平衡,促进经济的持续发展。其职责是在理解和制定管理工具和体系方面的国际标准和服務上为全球提供一个先导,主要工作范围就是环境管理体系 (EMS) 的标准化。为此,ISO 中央秘书处为 TC207 预留了 100 个标准号,标准标号为 ISO14001—14100,统称为 ISO14000 系列标准。本书按 ISO14001:2004 版标准的要求编制。

职业健康安全是与每个劳动者密切相关的问题,在正常的经济活动和生产活动中,影响人体健康甚至对人身安全造成损害的因素是普遍存在的。近些年,我国每年报告统计的急慢性中毒达数千人,死亡数百人。1998 年全国职业病发病人员为 16869 人,两年来全国不断发生煤矿、涵洞塌方事故,江门爆竹厂爆炸和江西烟花爆竹厂

的爆炸曾引起很大的轰动。据估计,我国每年因此造成的经济损失近 800 亿元。因此 2001 年,我国等效于英国等 13 个国际间组织联合制定的职业健康安全管理体系(OHSMS)标准 OHSAS18001,形成了 GB/T28001 标准。

随着世界经济的快速增长,职业健康安全问题、环保问题、产品质量问题已受到人们的普遍关注。目前很多组织都期望以一套系统化的方法来推动其管理活动,以满足法律法规和自身利益的要求,促进企业发展。但是如何将这三个标准同时使用,进行整合,却无从下手,以往的做法是各编制各的体系文件,不但增加了企业的工作量而且操作性不强。本教材阐述了质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系的特点与整合的方法和步骤,同时给出了管理体系文件的示例,尽量做到通俗易懂,希望能够对认证咨询人员和欲建立三合一管理体系的组织提供帮助。

目 录

1	质量管理体系的特点	1
1.1	ISO9000 族标准及其发展	1
1.2	ISO9001 标准特点	1
1.3	质量管理体系的基本术语	2
1.4	产品实现过程的确定	5
1.5	产品实现过程的控制	5
2	环境管理体系的特点	6
2.1	ISO14000 系列标准的起源和发展	6
2.2	ISO14001 标准特点	7
2.3	环境管理体系术语	8
2.4	环境因素 (4.3.1) 的识别	9
2.5	环境因素的评价	14
2.6	重要环境因素的管理	15
3	职业健康安全管理体系的特点	16
3.1	OHSAS18000 的来源和发展	16
3.2	OHSAS18001 标准特点	16
3.3	有关职业健康安全管理体系的术语	17
3.4	危险源的分类	20
3.5	危险源的辨识方法	23
3.6	风险评价及风险控制策划	24

4	OHSAS18001 与 ISO9001、ISO14001 联系与区别	28
4.1	相同点	28
4.2	不同点	28
5	贯彻实施三合一管理体系的作用和意义	30
6	三合一管理体系的整合方法和步骤	31
7	管理体系文件示例	32
7.1	《管理手册》示例	32
7.2	程序文件示例	79
7.3	操作文件示例目录	110
7.4	记录表格示例	130
附录一		
	中华人民共和国国家标准 GB/T24001—2004/ISO14001:2004	
	《环境管理体系 要求及使用指南》	148
附录二		
	通用的环境保护法律法规清单	187
	文献目录	188

1 质量管理体系的特点

1.1 ISO9000 族标准及其发展

由 ISO/TC176（国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会）制定的所有国际质量管理标准，统称为 ISO9000 族标准，该族标准已经历了三个版次：

- ISO9000：1987 第一版标准
- ISO9000：1994 第二版标准
- ISO9000：2000 第三版标准

2000 年 12 月 15 日正式发布了四个核心标准：

GB/T19000—2000idt ISO9000：2000 质量管理体系 基础和术语表述质量管理体系基础知识，八项质量管理原则，并规定质量管理体系术语。

GB/T19001—2000idt ISO9001：2000 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法规要求的产品能力，目的在于增进顾客满意。

GB/T19004—2000idt ISO9004：2000 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，该标准的目的在于促进组织业绩改进和使顾客及其他相关方满意。

GB/T29011—2003idt ISO19011：2000 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。

1.2 ISO9001 标准特点

- 1) 通用性——适用于各行各业
- 2) 逻辑性——采用“过程模式方法”
- 3) 相关性——ISO9001 与 ISO9004 构成一对协调一致的标准
- 4) 相容性——与 ISO14000 环境管理体系兼容

- 5) 强调领导者的作用——关键
- 6) 突出“持续改进”——永恒的目标
- 7) 灵活性——在符合要求的前提下给予更多的自由度
- 8) 强调体系的效率和有效性
- 9) 强调顾客满意的重要性
- 10) 文件要求更加灵活, 语言通俗易懂
- 11) 八项质量管理原则在标准中充分体现

1.3 质量管理体系的基本术语

1.3.1 质量

一组固有特性满足要求的程度。

1.3.2 要求

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

1.3.3 顾客满意

顾客对其要求已被满足的程度感受。

1.3.4 体系

相互关联或相互作用的一组要素。

1.3.5 管理体系

建立方针和目标并实现这些目标的体系。

1.3.6 质量管理

在质量方面指挥和控制组织的协调活动(质量策划、质量控制、质量改进、质量保证)。

1.3.7 质量管理体系

在质量方面指挥和控制组织的管理体系。

QMS: 硬件——工作环境、基础设施、人力资源; 软件——组织机构、职责、文件。

1.3.8 质量改进

质量管理的一部分, 致力于增强满足质量要求的能力。

1.3.9 持续改进

增强满足要求能力的循环活动。

1.3.10 过程 一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。

1.3.11 产品

过程的结果（硬件、软件、流程性材料、服务）。

有下述四种通用的产品类别：

——服务（如运输、咨询）；

——软件（如计算机程序、字典）；

——硬件（如发动机机械零件）；

——流程性材料（如润滑油）。

1.3.12 设计与开发

将要求转换为产品、过程或体系的规定的特性或规范的一组过程。

1.3.13 合格

满足要求。

1.3.14 不合格

未满足要求。

1.3.15 缺陷

未满足与预期或规定用途有关的要求。

1.3.16 信息

有意义的数。据。

1.3.17 文件

信息及其承载媒体（QMS 文件：质量手册、程序文件、作业指导书、外来文件、记录）。

1.3.18 记录

阐明所取得的结果或提供所完成活动证据的文件。

1.3.19 审核

为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

注：内部审核，有时称第一方审核，用于内部目的，由组织（3.3.1）自己或以组织的名义进行，可作为组织自我合格（3.6.1）声明的基础。

外部审核包括通常所说的“第二方审核”或“第三方审核”。

第二方审核由组织的相关方（如顾客）或由其他人员以相关方的名义进行。

第三方审核由外部独立的组织进行。这类组织提供符合要求（如 GB/T19001 和 GB/T24001—2005）的认证或注册。

当质量和环境管理体系（3.2.2）被一起审核时，这种情况称为“一体化审核”。

当两个或两个以上审核机构合作，共同审核同一个受审核方（3.9.8）时，这种情况称为“联合审核”。

1.3.20 顾客（customer）

接受产品（3.4.2）的组织（3.3.1）或个人。

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

1.3.21 供方（supplier）

提供产品（3.4.2）的组织（3.3.1）或个人。

示例：制造商、批发商、产品的零售商或商贩、服务或信息的提供方。

注1：供方可以是组织内部的或外部的。

注2：在合同情况下供方有时称为“承包方”。

1.3.22 返工（rework）

为使不合格产品（3.4.2）符合要求（3.1.2）而对其所采取的措施。

1.3.23 返修（repair）

为使不合格产品（3.4.2）满足预期用途而对其所采取的措施。

1.3.24 相关方

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

1.3.25 检验、验证

检验——通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价。

验证——通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定。

1.3.26 偏离许可、让步

偏离许可——产品实现前，偏离原规定要求的许可。

让步——对使用或放行不符合规定要求产品的许可。

1.4 产品实现过程的确定

依据组织的产品类型，根据顾客的要求、法律法规要求以及产品标准等，明确实现产品所需的流程，包括与顾客要求的确定、设计开发、采购、生产和服务的运作以及产品的测量和监控等质量管理过程。

1.5 产品实现过程的控制

依据产品的特点和顾客的要求，确定产品需达到的质量目标，所需的资源，所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动，以及验收规范；编制必要的操作指导文件，如工艺卡、工艺规程、检验操作规程、服务规范等。确定产品实现过程所需的记录。

2. 环境管理体系的特点

2.1 ISO14000 系列标准的起源和发展

随着世界经济发展,无节制的开发造成自然环境恶化、资源枯竭。环境已严重地威胁着人类的生存和发展,引起了国际社会的普遍关注。

——1972 年联合国发表《人类环境宣言》(斯德哥尔摩宣言),发出了“人类处于关键时刻”的呼声,号召各国重视环境问题。

——1992 年联合国召开“环境发展大会”,发表《关于环境与发展宣言》(里约热内卢宣言),提出了环境保护与可持续发展行动方案及建立国际合作重要性,引起了“绿色产品”、“绿色生产”的竞争。

——1993 年,国际标准化组织(ISO)成立了第 207 环境管理委员会(ISO/TC207),委员会下设 6 个分委员会 18 个工作组,数百名专家专门从事环境管理标准(ISO14000)的编制。

——1996 年,国际标准化组织(ISO)正式颁发了 5 项属于环境管理体系和环境审核方面的标准,引发了 ISO14000 认证热潮。这 5 个标准已等同转化为国家标准:

1) GB/T24001—1996 idt ISO14001 环境管理体系 规范及使用指南

2) GB/T24004—1996 idt ISO14004 环境管理体系 原则 体系和支持技术指南

3) GB/T24010—1996 idt ISO14010 环境审核指南 通用原则

4) GB/T24011—1996 idt ISO14011 环境审核指南 审核程序 环境管理体系审核

5) GB/T24012—1996 idt ISO14012 环境审核指南 环境审核员资格要求

——2002年 国际标准化组织将环境审核三项标准同质量审核标准合一，形成 ISO19011：2002《质量和（或）环境审核指南》，2003年转化为我国标准 GB/T29011—2003。

截止到 1999 年底已经正式颁布的 ISO14000 系列标准共有 13 项，其他的标准正在制定过程中。

——2004 年，修改了 ISO14001：1996 为 ISO14001：2004 标准，我国于 2005 年转化为标准 GB/T24011—2004。

2.2 ISO14001 标准特点

2.2.1 自愿原则

系列标准不是强制性的，而是自愿采用的。

2.2.2 广泛的适用性

系列标准在许多方面借鉴了 ISO9000 系列标准的成功经验，吸取了一些经验教训，又有所创新，适用于任何类型与规模的组织，并适用于各种地理、文化和社会条件，既可用于内部审核或对外的认证、注册，也可用于自我管理。

2.2.3 灵活性

ISO14001 标准除了要求组织对遵守法律法规、坚持污染预防和持续改进做出承诺外，再无硬性的规定，没有规定必须达到的环境绩效指标，而把建立绩效目标和指标的工作留给企业，既调动企业的积极性，又允许企业从实际出发量力而行。

2.2.4 兼容性

ISO14000 系列标准在 ISO9000 系列标准之后制定，一开始 TC207 与 TC176 就进行了协调，考虑了其兼容和一体化。

2.2.5 全过程预防

预防为主，是贯彻 ISO14000 系列标准的主导思想，在环境体系要求中，最主要的环节是制定环境方针，要求企业领导在环境方针中必须承诺污染预防，并进行具体化和落实。

2.2.6 持续改进原则

持续改进是 ISO14000 系列标准的灵魂。ISO14000 系列标准的