

ISO 认证咨询丛书

广东创势质量技术咨询服务有限公司 编

ISO 9000 与 ISO 14000

二合一管理体系实施指南

广东人民出版社

ISO 认证咨询丛书

ISO9000 与 ISO14000 二合一管理体系 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

F273.2
72

图书在版编目 (CIP) 数据

ISO9000 与 ISO14000 二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 7-218-05055-7

I. I... II. 广州... III. 质量管理体系 - 国际标准,
ISO9000、ISO14000 - 学习参考资料 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 011004 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	5.875
字 数	120 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 7-218-05055-7/F·946
定 价	13.50 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.gdpqh.com> 电子邮箱: sales@gdpqh.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	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：黄健敏 赵 凌

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

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。

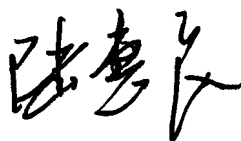
作为近百年来质量管理理论和实践经验的结晶，ISO9000 族标准的推广和实施在我国有其特别重要的作用。朱镕基总理在第十届全国人民代表大会的《政府工作报告》中指出：“提高产品质量是兴国之道，也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准，推广先进技术，加强认证认可工作，强化质量管理，使各行各业的产品和服务质量不断提高。”

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。



2005年6月30日

前 言

中国加入 WTO 后, 世界各先进国家企业的进入, 使市场竞争越来越激烈, 国内企业将面临国外先进的技术、科学的管理和成熟的品牌经营的严峻挑战及带来的强烈冲击。21 世纪的企业正处于多变、剧变、快变的时代, 也是不可预测的时代。有经济学家说: 世界上只有一个是不变, 即变化是不变的。

市场竞争迫使企业不断优化和组合其管理体系, 不断寻求系统化、规范化的管理方法, 企业可以通过建立 ISO9001、ISO14001 等管理体系建立企业自身的管理模式, 消除国际贸易中有关质量、环境等方面要求的不一致所造成的障碍, 减少不增值的活动, 使用最合理的管理成本, 提高企业经营和管理的效率和效益, 从而提高竞争力。

ISO9001 质量管理体系标准: 规定了对质量管理体系的要求, 用于证实其有能力稳定地提供满足客户和符合法律、法规要求的产品, 使客户满意; ISO14001 环境管理体系标准: 规定了对环境管理体系的要求, 是为了预防污染、节能降耗和持续改进, 使利益相关方满意。

本书共分五章, 阐述了 ISO9000 与 ISO14000 质量管理体系和环境管理体系二合一的可行性、二合一管理体系的策划、建立与实施、文件体系的建立等, 并提供二合一管理体系的管理手册范例、程序范例、记录清单和法律法规。

本书是实施 ISO9000 质量管理体系和 ISO14000 环境管理体系二合一的工作小结, 有待同仁在实践中不断丰富完善, 为我国的企业建立成功的管理模式和发展做出新的贡献。

其实, ISO9000 同 OHSAS18000 (职业健康安全管理体系)、SA8000 (社会责任) 和医药食品业实施的 GMP (药品卫生规范)、HACCP (危害分析和关键点控制) 以及组织内部的各项管理工作的兼容整合都是应该而且可行的, 本书仅作为一个特例而已, 供同仁参考。

编者

2005 年 1 月 7 日

目 录

1 概述	1
1.1 ISO9000 质量体系发展概况	1
1.2 ISO14000 质量体系发展概况	2
1.3 ISO9000 与 ISO14000 比较	3
2 ISO9001 与 ISO14001 二合一管理体系的必要性和可行性	4
2.1 ISO9001 与 ISO14001 二合一的必要性	4
2.2 ISO9001 与 ISO14001 二合一的目的	4
2.3 ISO9001 与 ISO14001 二合一的可行性	4
3 二合一管理体系的建立与实施	6
3.1 建立二合一管理体系的步骤	6
3.2 二合一整合类型	7
3.3 二合一管理体系文件的编写	7
4 二合一管理体系文件示例	18
4.1 《二合一管理手册》示例	18
4.2 二合一程序文件示例	53
4.3 二合一作业文件示例	108
4.4 记录表格示例	129

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》	135
 附录二	
通用的环境保护法律法规清单	174
 文献目录	 175

1 概 述

1.1 ISO9000 质量体系发展概况

随着商品经济的发展和现代化工业的发展,产品的性能结构越来越复杂,高新技术含量越来越高,顾客对商品的要求也越来越严格苛刻,不仅要求产品性能指标的先进性,而且对其可靠性、安全性、维修性、环境适应性也提出了较高要求,仅靠采购经验和交货检验也难以判别产品质量的优劣,人们不仅关心产品本身质量的优劣,更关心产品生产过程的保障能力,即能否持续稳定地供货,有无可信服的质量保证能力,这样就要求企业不仅要注重产品质量,也要有可持续稳定的供货,有可信服的质量保证能力的生产过程。因此就须企业建立为满足上述要求的一个质量管理体系,来对生产产品的全过程实施管理和控制。

世界上各企业,尤其是西方发达国家的大企业纷纷制定自己的或行业的质量体系标准。二战期间,美国等制定了军用标准,这样在各工业化国家或行业就产生了各自的标准。随着世界贸易的发展,人们发现这些标准严重阻碍了世界范围内的国际贸易的发展,成为了一个非关税贸易壁垒,20世纪70年代时欧共体通过了《消除产品贸易中技术壁垒的一般纲领》,这极大震撼了美国等欧共体之外的国家,要求在世界范围内建立国际标准,为彻底解决关贸总协定也没能解决的非关税壁垒。国际标准化组织(ISO)于1980年成立了第176技术委员会,即质量管理和质量保证委员会。该委员会在英国标准BS5750基础上,吸收了美国军标和加拿大等一些国家标准的精华,组织15个国家的质量管理专家历时5年于1987年正式颁发了ISO9000系列标准,并于1994年进行了修改,即1994版标准。在1992年以后逐步考虑到改成2000版本,2000版的ISO9001于2000年12月15日发布,我国于2000年12月28日发布了等同ISO9001

的 GB/T19001—2000 标准。2000 版 ISO9000 标准较 1994 版有了质的飞跃，结构合理，通用性、兼容性更强，深受社会各界欢迎。

我国于 1998 年 1 月首批签署 IAF（国际认可论坛）互认协议，实现了签字国之间的认证证书互认；1998 年 8 月首批签署 IATCA（国际审核员培训与注册协会）互认协议，实现签约国之间注册人员的资格互认。

1.2 ISO14000 质量体系发展概况

随着全球经济的发展，水污染、空气污染、噪声污染、酸雨现象、土壤恶化、温室效应等问题日益严重，自然资源如臭氧层、森林所遭到的严重破坏也为世人所担忧。不顾子孙后代利益、肆意浪费和破坏地球资源的行为，不但制约了经济的进一步发展，而且使人类赖以生存的环境受到严重威胁。对此，《联合国环境宣言》就曾引用一句寓意深刻的话告诫人们：“我们不是继承父辈的地球，而是借用了子孙的地球。”

1992 年 6 月，联合国环境与发展大会在巴西里约热内卢召开。会上通过的《21 世纪议程》，要求国际组织和各国政府支持环境保护工作，为实现可持续发展战略作出自己的贡献，提出了可持续发展目标，为未来可持续发展勾画出了一幅蓝图，并号召：“全球携手，求得持续发展。”

所谓可持续发展，是指“既满足当代人的需要，又不对后代人满足其需要的能力构成危害的发展”。

1993 年 6 月，国际标准化组织（ISO）为实施“可持续发展”战略，正式成立了《环境管理标准化技术委员会》（ISO/TC 207），开展环境管理方面的国际标准化工作，于 1996 年 10 月 1 日正式发布了 ISO14001 标准。

我国于 1993 年开始跟踪 ISO14000 标准，1996 年组建的国家环境管理体系认证指导委员会，并于 1997 年 5 月得到了国务院的批准。我国于 1996 年 12 月 20 日把 ISO 公布的 ISO14001 标准等同转化为国家标准 GB/T24001。至 2003 年 6 月我国采用了 GB/T24001

—1996 标准，发放环境管理体系认证证书近万张。

2004 年，ISO 已发布 ISO14001：2004 版标准。2004 版同 1996 版标准没有大的变化，主要同 ISO9001 的 2000 版更相容（详见附录 A）。

1.3 ISO9000 与 ISO14000 比较

两者相同点：

- 同属国际管理标准体系。
- 都要求建立、实施和保持管理体系并形成文件。
- 都要求不断改进并定期地开展内审和管理评审。
- 都要求建立管理方针和目标并落实到各管理层次。
- 都要求执行相关的法规和标准。
- 审核都执行同一标准——ISO19011。

两者主要差异

不 同 点	ISO14000	ISO9000
实施目的	满足社会和相关方要求	满足顾客需求
管理对象	环境因素	产品质量
管理范围	生活、生产、服务和产品生命 周期内环境管理活动	产品实现过程的质量管理活动
效 果	降低污染、降低消耗、降低危 害，改善环境、节约资源	规范管理，提高产品质量、提 高工作效率

2 ISO9001 与 ISO14001 二合一管理体系的必要性和可行性

2.1 ISO9001 与 ISO14001 二合一的必要性

企业同时运行两个管理体系，如果不进行整合，企业将面临许多问题，如：① 体系审核过于频繁，资源浪费：每个体系分别按照要求进行内审、管理评审、第三方审核，这种频繁的审核无疑让企业陷于疲于奔命的境地，同时，这些审核的时间、资源的费用，也会让企业难于承受。② 体系运行交叉和不协调：两个体系的独自运行，不仅造成许多重复工作甚至混乱，造成职责与权限的交叉与混淆，也不易于文件的控制，同时也是系统资源的浪费。③ 不利于操作：同一操作岗位有不同体系的标准，操作人员容易失误，产生不符合，导致企业蒙受损失。④ 不同体系的管理者、管理部门的沟通协调问题……这些问题必将阻碍企业的发展。因此企业如果同时运行 ISO9001 和 ISO14001 两套管理体系，必须进行有机的整合。

2.2 ISO9001 与 ISO14001 二合一的目的

ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系两套体系的整合，为企业提供一个共同的和连续的管理途径；可以使企业的职责、权限更加明确清晰；统一的系统容易被员工所接受与掌握，简化作业；也可以共用系统资源，提高工作效率；节约体系策划、文件编制和体系审核的时间、费用与资源，为企业带来直接的经济效益。

2.3 ISO9001 与 ISO14001 二合一的可行性

ISO14000 系列标准是在 ISO9000 系列标准之后制定的，许多方面借鉴了 ISO9000 系列标准的经验。ISO14001 标准在引言中明确指

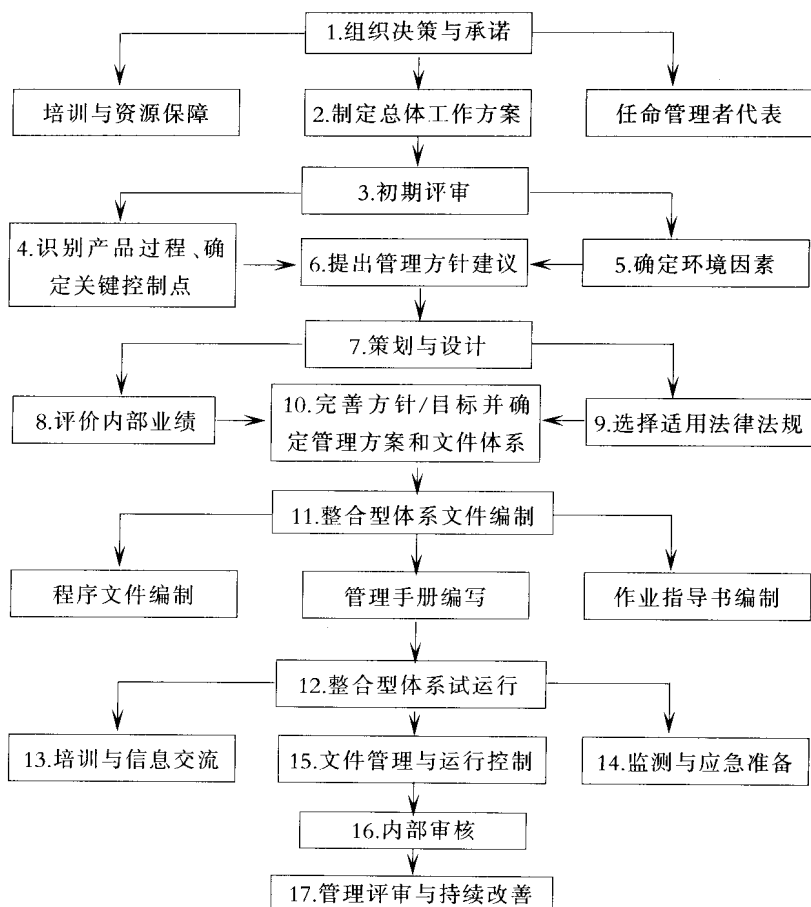
出：“本标准与 ISO9000 系列质量体系标准遵循共同的管理体系原则，组织可选取一个与 ISO9000 系列相符的现行管理体系，作为其环境管理体系的基础。……质量管理体系针对的是顾客需要，而环境管理体系则针对众多相关方和社会对环境保护的不断发展的需要。本标准中规定的管理体系要求，不必独立于现行的管理体系要素。在一些情况下，可对现行管理体系要素加以修改，使之适合本标准的要求。”在 ISO14004 标准的制定原则中，特别指出了“为了有效地管理环境事物，对环境管理体系的设计或修订，应与现行管理体系要素有效地协调，并一体化”。

由 ISO9001 标准和 ISO14001 标准的相容性，可以看出 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系整合的可行性。ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系的结构模式都是从规划、实施、运行、检查与纠正措施到管理评审形成一个 PDCA 环（PLAN—DO—CHECK—ACT），体现着不断地“持续改进”的思路。

因此，按照 PDCA 循环的管理方法，系统地识别、评价、控制、监视和测量并管理一个相互关联的过程组成的体系，最高管理层的重视与决策，全员意识与参与，企业业绩的持续改进等。企业管理体系的目标，如质量、环境的目标等都是相辅相成、互为补充的。将两套体系一体化，建立一套文件系统，将有利于策划和合理配置资源、避免管理体系之间的不协调、提高企业运作的有效性和效率等，是可以达到 ISO9001 和 ISO14001 两套管理体系有机整合的目的的。

3 二合一管理体系的建立与实施

3.1 建立二合一管理体系的步骤



3.2 二合一整合类型

目前, ISO9001 与 ISO14001 整合的类型主要有两种。一种是不完全整合, 也就是 ISO9001 与 ISO14001 两个体系分别建立手册, 将两套体系的程序文件、作业文件整合。另一种是完全的整合, 就是 ISO9001 与 ISO14001 两套体系建立一套管理手册、一套程序文件和一套作业文件。

3.3 二合一管理体系文件的编写

3.3.1 编写文件的基本要求

有一句名言: 写你要做的, 做你所写的, 记录你所做的。即: 标准要求的要求要写到, 文件写到的要做到, 做到的要有效。

1) 体现完整性和系统性: 所有文件都应在统一的指导思想、统一规划、统一步骤下进行, 反映组织质量管理体系与环境管理体系的特征, 满足遵循 ISO9001 与 ISO14001 标准所有要求与要素。

2) 体现逻辑性: 各级文件之间、同级文件之间要做到层次清楚、接口明确、结构合理、协调有序、相互关联, 在必要时允许有交叉, 可操作性要强。

3) 文件应体现出适宜性: 体系文件的编制应适用于组织的实际情况, 体现组织的行业/产品特点、规模性质、质量活动的具体性质、环境因素的类别、不断变化的客观需求(如新的工艺、产品、设备, 经营战略的转移、科技的进步、相关法律法规的变化等)以及自己的管理经验等因素。

4) 文件应具有可操作性: 在任何情况下, 都应寻求体系文件的详略程度与人员的素质、技能和培训等因素相适宜, 以便于有效贯彻。

5) 文件应体现出增值性: 管理体系文件编制和使用是一个过程, 这个过程是一个动态的增值的转换活动, 体系文件将随着管理体系的不断改进而完善, 反过来这种动态的“增值”作用对管理体系的影响也将越来越显著。