

国际认证标准 管理体系文件简约化

ISO9001:2000过程模式质量管理体系
质量/环境/职业健康安全一体化管理体系

刘宗斌 编著



清华大学出版社

国际认证标准 管理体系文件简约化

ISO9001:2000 过程模式质量管理体系
质量/环境/职业健康安全一体化管理体系

刘宗斌 编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书针对当前认证企业所编写的管理体系文件普遍存在套用标准模式、规定繁琐、可操作性差、与实际管理工作不相吻合等问题,提出了“管理体系文件简约化”理念。

本书分为理论篇和案例篇。理论篇在深入讲解质量管理八项原则、ISO9001 标准、ISO14001 标准、GB/T28001 标准理解要点和实施建议的基础上,详细介绍了如何运用过程方法建立简约的过程模式质量管理体系和质量/环境/职业健康安全一体化管理体系。

案例篇精选收录了部分运用“管理体系文件简约化”理念所咨询的不同行业(包括服务行业、流程性材料行业、制造业、建筑业、电力行业)的企业管理体系手册(包括程序文件),以方便读者参考。

本书可供广大企业领导、管理人员、技术人员使用,也可供从事管理体系认证工作的审核、咨询、培训人员使用。

版权所有,翻印必究。

本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

国际认证标准管理体系文件简约化: ISO9001:2000 过程模式质量管理体系/质量/环境/职业健康安全一体化管理体系 / 刘宗斌编著. —北京:清华大学出版社,2003.4
ISBN 7-302-06466-0

I. 国… II. 刘… III. ①质量管理体系—国际标准,ISO9001:2000 ②环境管理—国际标准 ③劳动保护—劳动管理—体系 IV. ①F273.2-65 ②X32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 019811 号

出 版 者: 清华大学出版社(北京清华大学学研大厦,邮编 100084)

[http:// www. tup. tsinghua. edu. cn](http://www.tup.tsinghua.edu.cn)

[http:// www. tup. com. cn](http://www.tup.com.cn)

责任编辑: 徐学军

印 刷 者: 世界知识印刷厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 787×960 1/16 **印张:** 23.25 **字数:** 519 千字

版 次: 2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-06466-0/F·504

印 数: 0001~5000

定 价: 48.00 元

前 言

所谓管理体系文件简约化,指的是企业应当用自己的行业术语,按照企业自身的管理流程,编写出通俗易懂的、对企业管理具有可操作性的管理体系文件,而不是套用标准术语、照搬标准结构,编写出厚厚的、千人一面没有自身特色的、看似深奥其实空泛的管理体系文件。

回顾 94 版 ISO9000 族国际标准的应用过程,相当多企业通过质量管理国际标准的贯彻实施,在外部市场竞争力、内部管理规范等方面获得了不同程度的提高。但是,这些企业所编写的管理体系文件也往往存在着繁琐、可操作性差、和企业实际管理工作不相吻合即“两张皮”现象等问题。

究其根本原因,首先在于按照 94 版标准的“要素模式”编写体系文件,割裂了企业管理流程;其次,是由于对标准要求的理解不够深入,没有很好地实现标准要求在企业实际工作的转化应用,甚至产生许多形式主义的繁琐做法,诸如记录清单、盖得“祖国山河一片红”的“受控章”等。

2000 版 ISO9001 标准提倡运用过程方法建立质量管理体系,不主张套用标准的结构编写体系文件。这就要求企业需要首先通过调研,确定企业内部存在的管理流程,并以管理流程为基础编写出过程模式的质量管理体系文件。其次,在编写体系文件时,应当在深入理解标准术语和标准要求的基础上,把标准术语转化为行业术语,用行业术语编写体系文件,并结合标准要求和行业规范要求提出符合企业实际运作的质量管理要求,摒弃各种形式主义的要求。第三,考虑到 2000 版标准的文件要求已大大弱化,因此通常情况下都可以把手册和标准要求的程序文件合编为一本质量管理手册,以减少文件层次和数量,实现体系文件简约化。

但现在不少企业拿出的 2000 版的质量管理体系文件仍然是沿用原来贯彻 94 版标准的“要素模式”的思路,套用标准结构、标准术语编写出厚厚的体系文件,其结果是既不符合八项质量管理原则中过程方法的要求,给企业实际工作带来的帮助也不大。

日前,有许多企业在贯彻实施 ISO9001:2000 质量管理标准的基础上,也相继开展了贯彻实施 ISO14001:1996 环境管理标准和 OHSAS18001:1999 职业健康安全标准的工作。这样,整合三个管理标准要求的体系文件,使之一体化,也就成为当前一个比较热门的话题。但现在的一些整合体系文件的做法,通常只是在质量管理标准的基础上叠加、插入其他两个标准的要求,这样做的结果并不能真正实现三个管理体系的一体化运行。

整合三个管理标准要求的体系文件,使之一体化,同样需要运用过程方法。运用过程方法建立质量/环境/职业健康安全一体化管理体系,需要在企业管理流程的基础上,以管理流

程内各个业务活动为基本单元,在各个业务活动中实现相关的质量、环境、职业健康安全管理体系要求,从而在各个管理流程中实现质量、环境、安全绩效的改进,进而实现质量/环境/安全管理体系的一体化运行。

运用过程方法所建立的过程模式的管理体系,将是一个开放的、可扩展的管理体系,不仅能在质量管理体系的基础上建立起一体化的质量/环境/职业健康安全管理体系,而且能兼容其他更多认证标准的要求,诸如试验室认证、压力管道认证、压力容器认证等。进而,可以把财务管理要求纳入这个管理体系内,建立起企业的业务管理体系。这样的一个业务管理体系将为企业建立内部局域网、管理信息系统(MIS, management information system)提供逻辑基础。

运用过程方法所建立的过程模式管理体系也将是一个弹性的管理体系,能适应企业在不同时期的变化。因为企业在不同时期的组织机构设置可能是不一样的,但管理流程通常不需要有太大的改变,运用流程管理的原则进行组织机构的重新设置,能始终保持职能部门之间职责分工的合理衔接。

本书理论篇的第五章和第六章,详细介绍了“管理体系文件简约化”理念的具体运用,即如何运用过程方法,建立简约的过程模式质量管理体系和质量/环境/职业健康安全一体化管理体系。而第三章 ISO9001:2000 质量管理体系标准的理解和实施、第四章 ISO14001:1996 环境管理体系标准的理解和实施、GB/T28001—2001 职业健康安全管理体系规范的理解和实施,是理解“管理体系文件简约化”理念的重要基础。

本书案例篇中的北京永朝阳混凝土公司质量手册由高智生、张书杰主持编写;北京精正兴监理服务有限公司质量手册由吕鸿年、韩温波、绳世奇、马燕主持编写;江苏宜兴市玻璃钢水处理材料厂的质量管理手册由李祖成、李婧莎主持编写;北京矿建建筑工程有限公司质量/环境管理手册由安启永、王宗录、王禄民主持编写;安阳电业局质量/环境/职业健康安全一体化管理手册由郑晓明、王献中、申谊军、陈洪燕等人主持编写。全书由北京创源信诚认证服务公司总经理喻民军审定,在此一并表示感谢!

刘宗斌

2003年1月12日

目 录

理 论 篇

第一章 质量管理八项原则	3
第二章 ISO9001:2000 标准	8
第一节 ISO9000 族标准的构成和特点	8
第二节 ISO9001:2000 标准的应用范围	10
第三节 术语和定义	11
第四节 质量管理体系要求的理解和实施	14
第三章 ISO14001:1996 环境管理标准	68
第一节 ISO14000 系列标准的构成和特点	68
第二节 ISO14001:1996 标准的应用范围	70
第三节 术语和定义	71
第四节 环境管理体系要求的理解和实施	72
第四章 GB/T28001—2001 标准	89
第一节 GB/T28001—2001 标准的构成和特点	89
第二节 GB/T28001—2001 标准的应用范围	90
第三节 术语和定义	91
第四节 职业健康安全管理体系要求的理解和实施	92
第五章 过程模式质量管理体系的建立	117
第一节 原有质量管理体系调研	117
第二节 编制质量管理体系文件	125
第六章 质量/环境/职业健康安全一体化管理体系的建立	129
第一节 质量、环境、职业健康安全管理体系的直接过程的整合	129
第二节 质量、环境、职业健康安全管理体系的支持性过程的兼容共享	136
第三节 一体化管理体系文件的编制	137

案 例 篇

北京永朝阳混凝土有限公司质量手册·····	145
北京精正兴工程监理有限公司质量管理手册·····	199
江苏宜兴市玻璃钢水处理材料厂质量管理手册·····	229
北京矿建建筑安装有限公司质量/环境管理手册·····	259
安阳市电业局质量/环境/职业健康安全一体化管理手册·····	315

理 论 篇

第一章 质量管理八项原则

ISO9000:2000 标准推出的质量管理八项原则是针对质量管理的需求,依据现代管理科学不断演变和发展,并通过实践总结和提炼出来的。不仅适用于质量管理,其内涵同样也适用于环境管理、职业健康安全管理,是企业管理的普遍原则,也是组织建立质量、环境以及职业健康安全管理体系的理论基础。

质量管理的八项原则包括:以顾客为关注焦点,领导作用,全员参与,过程方法,管理的系统方法,持续改进,基于事实的决策方法,互利的供方关系。本章给出了 ISO9000:2000 标准中的质量管理原则的标准化解释。此外,还给出了运用质量管理原则可获得利益的示例以及管理者应用这些原则改进组织业绩通常所采取的行动。

一、以顾客为关注焦点

组织依存于顾客。因此,组织应当理解顾客当前和未来的需求,满足顾客要求并争取超越顾客期望。

主要利益:

1. 由于始终关注顾客要求并及时加以满足,就能使组织及时抓住市场机遇,作出快速而灵活的反应,从而能提高市场占有率、增加收入、提高经济效益。
2. 由于始终满足顾客要求,可以提高顾客对组织的忠诚度(顾客忠诚度是指:顾客一贯购买本组织的产品或服务,不为其他组织的宣传所吸引,劝说自己的亲友购买本组织的产品或服务,当本组织的产品有缺点时给予谅解并对克服缺点的行动表示欢迎),从而保持一批老顾客或招来回头客,使业务能重复进行而不致萧条。

应用以顾客为关注焦点原则通常需要采取以下行动:

1. 在质量方针中,应包括对满足顾客质量要求的承诺。同时,在环境管理体系和职业健康安全管理体系中,顾客作为组织的主要相关方,环境方针和职业健康安全管理体系中也应包括对满足顾客环境需求和安全性能需求的承诺。
2. 通过质量方针和环境方针、职业健康安全方针在组织内的宣传贯彻,可使全组织了解对满足顾客和其他相关方要求的重要性。
3. 确保组织的各项目标,包括质量目标能直接体现顾客的需求和期望。
4. 在接受顾客的合同、订单之前,应深入了解和明确顾客对所需产品和服务的质量要求以及产品和服务中的环境影响要求、安全性能要求,并评审组织是否具有满足要

求的能力。

5. 把顾客的需求和期望作为组织的设计和开发、产品实现策划的输入,从而转化为组织的产品和服务的质量特性、环境影响特性和安全性能,通过组织产品实现过程的运作,确保顾客的需求和期望在整个组织中得到沟通,使各级领导和全体员工都能了解顾客需求的内容、细节和变化并采取措施来满足顾客的要求。
6. 在人力资源管理方面,确保员工具有为满足顾客需求和期望的意识、技能和经验。
7. 有计划、系统地调查、分析顾客满意度,并针对调查、分析结果采取改进措施。

二、领导作用

领导者建立组织统一的宗旨和方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

主要利益:

1. 由于领导创造了一个比较宽松、和谐和有序的环境,全体员工能够理解组织的目标并动员起来去实现这些目标。
2. 由于领导者规定了各级岗位人员的工作准则,所有活动能以一种统一的方式加以评价、协调和实施。
3. 领导者可以通过先进部门、先进员工的范例来推广先进经验,以促进持续的改进。

应用领导作用原则通常要求采取以下行动:

1. 以顾客为关注焦点并全面考虑所有相关方的需求。相关方包括顾客、所有者、员工、供方、当地社区乃至整个社会。
2. 确定组织的质量方针、环境方针和职业健康安全方针,作好发展规划,为组织勾画一个清晰的远景并在组织内得到沟通和理解,让全体员工都了解组织的奋斗方向。
3. 确定组织机构的部门、岗位设置以及各部门职能分工和各岗位人员职责。
4. 在整个组织及各级、各有关职能部门设定富有挑战性的目标。
5. 提倡公开和诚恳的交流和沟通,提高组织运作的效率和有效性。
6. 定期对组织的管理体系进行评审,发现管理体系的改进机会,决定改进管理的措施。

三、全员参与

各级人员是组织之本,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。

主要利益:

1. 使全体员工动员起来,积极参与,努力工作,实现承诺,从而实现组织的方针和目标。
2. 使员工感到他们对自己的工作业绩负有责任,工作不好会给组织带来损失,从而树

立起工作责任心。

3. 使员工渴望参与持续改进并做出贡献,主动、积极地去寻找改进的机会,从而树立起事业心。

应用全员参与原则通常要求采取以下行动:

1. 鼓励员工参与组织方针、目标的制定,从而使所制定的方针、目标更具合理性。
2. 应把组织的总目标分解到职能部门和层次,让员工看到更贴近自己的目标,激励员工为实现目标而努力,并以此评价员工的业绩。
3. 在人力资源管理方面,使员工了解到他们贡献的重要作用和在公司中的作用。
4. 在本职工作中,应让员工有一定的自主权并承担解决问题的责任。

四、过程方法

将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。

主要利益:

1. 由于采用了过程方法,对跨职能部门的活动进行流程管理,加强了部门间的沟通,提高了管理的效率和有效性。
2. 通过有效使用资源,使组织具有降低成本并缩短周期的能力。
3. 由于对过程的各要素进行了管理和控制,可获得可预测的结果。
4. 可集中注意每个过程可以改进的机会,并按其影响大小所决定的优先次序进行改进。

应用过程方法原则通常要求采取以下行动:

1. 识别质量管理体系所需的过程,特别是直接与产品实现、环境绩效改善、职业健康安全绩效改善有关的过程。
2. 针对每一个过程,确定这个过程的组成和相互关系。
3. 针对每一个活动,根据这个活动应满足的管理要求(如质量标准要求、环境标准要求、职业健康安全标准要求),确定活动的职责分工、准则方法、形成记录。
4. 对过程实施监视和测量,对过程的监视和测量的结果进行数据分析,发现改进的机会,并采取措施,包括提供必要的资源,实现持续的改进,以提高过程的效率和有效性。

五、管理的系统方法

将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现目标的效率和有效性。

主要利益:

1. 使管理体系的各个过程彼此协调一致,能取得所期望的最好的结果。

2. 在目标制定方面,可以使各个过程的目标和指标与组织的关键目标保持一致。
3. 在运作管理方面,可以从整体的角度对各个过程的有效性有一个更全面的了解,从而可以发现问题的根源,及时采取有效措施。

应用管理的系统方法原则通常要求采取以下行动:

1. 确定各个管理过程的顺序和相互作用,用系统的方法建立以管理过程为基础的管理体系。
2. 控制并协调管理体系各过程的运行,并特别关注直接与产品实现、环境绩效控制、职业健康安全绩效控制有关过程的运行。
3. 通过对管理体系的测量和评审,采取措施以持续改进体系,提高组织的业绩。

六、持续改进

持续改进整体业绩应当是组织的一个永恒目标。

主要利益:

1. 由于坚持持续改进,从而提高了能力,增强了组织的竞争优势。
2. 由于主动、积极地寻找改进机会,提高了组织对改进机会快速而灵活的反应能力。

应用持续改进原则通常要求采取以下行动:

1. 在确定的质量方针、环境方针和职业健康安全方针中,应对持续改进管理体系做出承诺。
2. 根据组织的方针中关于持续改进的承诺,所确定的质量目标、环境目标和职业健康安全目标应当是需要组织全体员工经过一定努力才能达到的目标,并且不断地制定新的发展目标,从而持续地提升组织管理体系的业绩。
3. 按照规定的准则和方法,对管理体系、过程、产品进行监视和测量,注意发现其中存在的不符合并及时加以纠正。
4. 对监视和测量结果进行分析,需要时采取纠正和预防措施,以避免不符合的发生或再次发生。
5. 按规定的時間间隔对管理体系进行评审,评审管理体系在充分性、适宜性和有效性方面存在的问题并持续加以改进。

七、基于事实的决策方法

有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

主要利益:

1. 在一定的数据和信息分析的基础上做出的决策通常能保证决策的正确。

2. 组织可通过对决策执行结果的评审,验证决策的正确性。

应用基于事实的决策方法原则通常要求采取以下行动:

1. 根据组织活动、产品或服务的性质、规模和管理水平以及法律法规要求和组织当前的需要,确定组织的质量方针、环境方针和职业健康安全方针。
2. 根据顾客要求和产品要求,制定质量目标。根据法律法规要求、自身重要环境因素和重要危险因素、可选技术方案、财务、运行和经营要求,建立和评审组织的环境目标、职业健康安全目标。
3. 在确定和评审与产品有关要求的基础上,进行产品设计和开发的策划、产品实现的策划。
4. 根据实现目标的要求,制定环境管理方案、职业健康安全管理方案。
5. 根据监视和测量的结果,确定纠正不符合的处置措施。
6. 根据监视和测量结果的数据分析,确定体系、过程、产品的改进机会,进而在需要时采取纠正和预防措施。
7. 在对管理评审输入充分掌握和深入评审的基础上,确定管理体系的改进机会和改进措施。

八、互利的供方关系

组织与供方是相互依存的,互利的供方关系可增强双方创造价值的能力。

主要利益:

1. 与供方的合作可以增强供需双方创造价值的能力。
2. 与供方的合作可以增强对市场的变化联合作出灵活、快速反应的能力。
3. 与供方建立合作关系可以降低成本,优化资源配置。

应用与供方互利的关系原则通常要求采取以下行动:

1. 在建立和评审质量目标、环境目标和职业健康安全目标时,应考虑重要供方和其他相关方的观点。
2. 依据供方按组织的要求提供产品的能力评价和选择重要供方。
3. 依据采购的产品对随后的产品实现或最终产品的影响程度对重要供方加以重点控制,从而使供方与组织共同成长。
4. 在与供方沟通前应确保规定的采购要求是适宜的。
5. 对于组织可施加影响的重要环境因素和重要危险因素,组织应建立并保持管理程序,并将程序和要求通报供方和承包方。

第二章 ISO9001:2000 标准

第一节 ISO9000 族标准的构成和特点

一、2000 版 ISO9000 族标准及支持性文件

1999 年 9 月召开的 ISO/TC176 第 17 届年会提出了 2000 版 ISO9000 族标准的文件结构(详见表 2-1)。由表 2-1 看出,2000 版 ISO9000 族标准由核心标准和其他支持性标准和文件组成。

表 2-1 2000 版 ISO9000 族标准的文件结构

核 心 标 准	
ISO9000	质量管理体系——基础和术语
ISO9001	质量管理体系——要求
ISO9004	质量管理体系——业绩改进指南
ISO19011	质量和(或)环境管理体系审核指南
支持性标准和文件	
ISO10012	测量控制系统
ISO/TR 10006	质量管理——项目管理质量指南
ISO/TR 10007	质量管理——技术状态管理指南
ISO/TR 10013	质量管理体系文件指南
ISO/TR 10014	质量经济性管理指南
ISO/TR 10015	质量管理——培训指南
ISO/TR 10017	统计技术指南
	质量管理原则
	选择和使用指南
	小型企业的应用

在 2000 版 ISO9000 族标准中,包括四项核心标准:ISO9000、ISO9001、ISO9004、

ISO19011。1994 年 ISO9000 族其他标准的主要内容被纳入上述四项核心标准之中。

二、ISO9000 族核心标准介绍

(一) ISO9000:2000《质量管理体系——基础和术语》

此标准表述了 ISO9000 族标准中质量管理体系的基础知识并确定了相关的术语。该标准取代了 ISO8402:1994 和 ISO9000-1:1994 的一部分。

标准首先明确了质量管理的八项原则是组织改进其业绩的框架,能帮助组织获得持续成功,也是 ISO9000 族质量管理体系标准的基础。标准还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的基础知识。

标准给出了有关质量的术语共 80 个词条,分成 10 个部分,并用较通俗的语言阐明了质量管理领域所用术语的概念。在提示的附录中,用概念图表达了每一部分概念中各术语的相互关系,帮助使用者形象地理解相关术语之间的关系,系统地掌握其内涵。

(二) ISO9001:2000《质量管理体系——要求》

标准规定了对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用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确保符合顾客与适用法规的要求,增强顾客满意。

此标准取代了 1994 年 ISO9001、ISO9002 和 ISO9003 三个质量保证模式标准,成为用于审核和第三方认证的惟一标准。它可用于内部和外部审核。

三、ISO9001:2000 标准的特点

与 94 版 ISO9000 族标准相比,2000 版质量管理体系标准具有以下特点:

1. 标准结构由“要素模式”转化为“过程模式”,从而更具有逻辑性。
2. 标准内容中增加了有关顾客满意的要求,拓展了质量管理范围,也更加明确了质量管理关注的对象。
3. 进一步消除了制造业特色,使标准对不同行业具有更广泛的适用性,特别是能适用于服务业。这一点既体现在术语方面,例如不再出现“检验和试验”的术语,而改用内涵更丰富、适用性更广的“监视和测量”;也体现在标准的具体要求中,例如 94 版标准强调必须经过“最终检验和试验”后“产品才能发出”,而新版标准则规定“在产品实现过程的适当阶段”,“对产品的特性实施监视和测量”。
4. 要求的文件数量大大减少。94 版标准要求必须制定 17 个程序文件,使得组织无论规模大小,若要通过认证都必须编写出厚厚的一大套文件。而新版标准则只要求必须编写六个程序文件,这样对小型组织更加适用。
5. 鼓励组织运用过程方法建立和实施质量管理体系。在以往贯彻实施 94 版标准的过程中,几乎所有组织都是完全套用标准的结构和要求建立一种要素模式的质量管理体系,这样做的结果虽然易于认证机构的审核,但割裂了实际的管理流程,不利于理

解和贯彻。按照过程方法建立和实施质量管理体系则大大缩小了各职能部门之间的界限,不受标准模式的限制,这样做则既能反映组织的实际情况又能反映组织内每天的增值活动。但遗憾的是,2000 版正式颁布实施一年多来,相当多组织依旧沿用了以往套标准结构的思路,写出的是“千人一面”的质量体系文件。

6. “允许剪裁”的规定使 2000 版 ISO9001 标准的适用范围扩大到 94 版 ISO9001/9002/9003 三个保证模式的标准用户群,减少了标准数量。
7. 确立八项质量管理原则,统一了管理理念,有助于组织更准确地理解和把握标准。

第二节 ISO9001:2000 标准的应用范围

1. 范围

1.1 总则

本标准为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求:

- a. 需要证实其有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品;
- b. 通过体系的有效应用,包括体系持续改进的过程以及保证符合顾客与适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。

注:在本标准中术语“产品”仅适用于预期提供给顾客或顾客所要求的产品。

理解要点:

标准在这里阐明了组织通常出于两方面的目的开展贯标认证工作。一方面是商业目的,即需要通过贯标认证工作,获得第三方认证机构的认证,从而能够向外界证实其有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品,拓展市场或提高市场竞争能力;另一方面则是管理目的,即通过贯标认证工作,建立并实施科学、规范的质量管理体系,提高组织的质量管理水平,增强顾客满意。

1.2 应用

本标准规定的所有要求是通用的,旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。

当本标准的任何要求由于组织及其产品的特点而不适用时,可以对此要求进行删减。

删减仅限于第 7 章中那些不影响组织提供满足顾客和适用法律法规要求产品的能力或责任的要求,否则不能声称符合本标准。