

新版ISO9000、ISO14000 (体系兼容)程序范例精编

龙辉 编著

2

中国标准出版社

新版 ISO 9000、ISO 14000 (体系兼容)程序范例精编

龙 辉 编著 陈信定 孙耿民 审

中国标准出版社

**新版 ISO 9000、ISO 14000
(体系兼容)程序范例精编**

龙 辉 编著

责任编辑 孟 博

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

电 话:68522112

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

版权专有 不得翻印

*

开本 787×1092 1/16 印张 14 字数 327 千字

1999年8月第一版 1999年8月第一次印刷

*

ISBN 7-5066-1938-5/TB·602

印数 1—4 000 定价 50.00 元

新版 ISO9000、ISO14000 (体系兼容)
程序范例精编

王以铭

前 言

本世纪最后十年,伴随着国际标准化组织 ISO 9000、ISO 14000 等系列标准的颁布和推行,中国的民族企业得到了迅猛的发展,越来越多的优秀企业凭借质量、环境等认证证书,走向国际市场,向世界展示出中国的品牌和企业形象,同时也以鲜活的实例证明:通过认证可以大大增强企业的竞争力和效益,带来更多的经营契机。

然而获得认证的企业必竟是少数,还有更多的国营企业,中小型民营企业因缺乏规范、系统、文件化的管理,阻碍了民族企业的整体发展。

为此我们认真地总结从创业至今所得到的实践经验,整理成一套有关各类认证实务的咨询系列教材,希望能促使更多的企业走上认证之路,或者更好地走下去。也希望能作出一个好的榜样,促进认证、咨询同行之间的相互交流、学习与贡献,以此来推动中国认证事业的发展,为中国民族企业新世纪的振兴贡献绵薄之力。

本书对于所有与建立、实施、保持 ISO 9000、ISO 14000 体系相关的企业内部人员、咨询人员、认证人员,及对此感兴趣的专家学者都具有一种全新的参考价值。

本书在编写过程中得到了国家质量技术监督局王以铭局长、国家质量认证培训中心徐涛主任及广州通力电工认证咨询有限公司陈信定先生、孙耿民先生的大力支持,在此一并致谢。

交流促进发展,作者肯切的希望广大读者指出书中的谬误,联系电话:(0)13503009001。

作者

1999年5月

使用 说 明

本书是作者在吸取数十家制造企业程序文件编写经验的基础上,萃取其中通用的部分,博采众长,精编成的一套 ISO 9000、ISO 14000 两个体系有机融合、而又相对独立的完整程序文件实例,其中两个体系分别以 ISO 9001、ISO 14001 为代表,并附有所涉及的所有相关记录样式。读者在阅读本书和使用本书时,请注意以下几点:

1. 模块化与可移植性

本书程序文件的编写,采用计算机程序模块化的编写方式,将标准的每一个要素展开成若干个子要素,分别编写功能相对独立的对应子程序(程序模块),再有机地组合成程序整体。对于要建立 ISO 9000 或 ISO 14000 体系的企业,能够轻松地将一个个适用的子程序,像调用软件一样,移植到自己的体系中,结合企业的管理特色,成倍地加快文件化体系建立的速度;对于要保持 ISO 9000 或 ISO 14000 体系的企业,可借鉴其模块化的程序写作方式,完善并改良现有的体系文件,使程序的结构更加清晰合理。

2. ISO 9000 体系和 ISO 14000 体系的兼容

本书对 ISO 9000 体系和 ISO 14000 体系的兼容部分给出了兼容的程序文件。为已获得或希望获得 ISO 9000、ISO 14000 双重认证的企业,对于如何将并存的多个管理体系逐步融合优化、而又能保持各自的独立性和完整性,提供了一种思路和示范。为了保持两个体系各自的完整性,体系兼容部分的程序采用两个编号,中间以斜杠分隔,具体程序及编号如下:

- | | |
|----------------|-----------------|
| a. 管理评审程序 | PD001/EMSPD015; |
| b. 文件和资料控制程序 | PD005/EMSPD007; |
| c. 纠正和预防措施控制程序 | PD014/EMSPD011; |
| d. 记录控制程序 | PD016/EMSPD012; |

- e. 内部体系审核程序 PD017/EMSPD013;
- f. 培训控制程序 PD018/EMSPD005;
- g. 信息交流控制程序 PD021/EMSPD006。

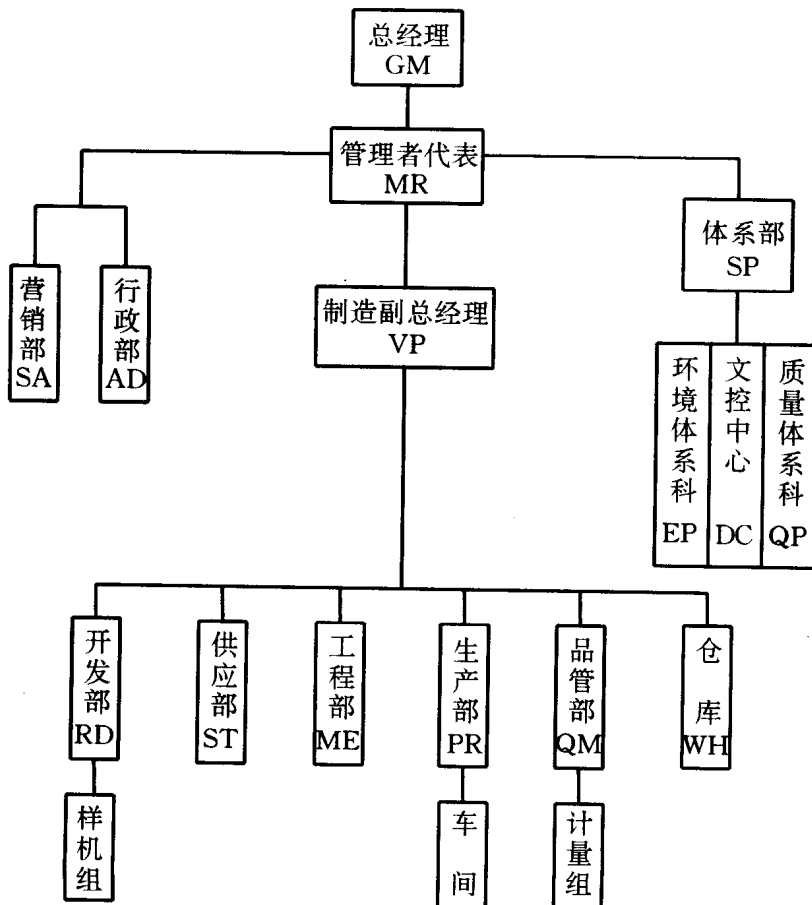
3. 关于 2000 版 ISO 9000 族标准

本书将 2000 版 ISO 9001 标准要素的最新要求,解析后加入到相应的程序之中,并给予特别的标注,为广大面临向新版标准过渡的企业提供参考。其中 PD021/EMSPD006《信息交流控制程序》为 2000 版 ISO/CD 9001 中新增要素。

4. 关于 EMSPD014

基于文化习俗和实际使用中的习惯,作者跳过了这一编号,而非遗漏。

5. 书中“广州龙实业有限公司”是为写作的需要所虚拟的公司,以下给出了其组织机构图,以便阅读。



广州龙实业有限公司组织机构图

目 录

第一部分 ISO 9001 质量体系程序文件

1. PD001	管理评审程序	3
2. PD002	质量计划控制程序	9
3. PD003	合同评审控制程序	12
4. PD004	设计控制程序	17
5. PD005	文件和资料控制程序	32
6. PD006	采购控制程序	43
7. PD007	顾客提供的产品控制程序	55
8. PD008	标识和可追溯性控制程序	58
9. PD009	生产过程控制程序	61
10. PD010	检验和试验控制程序	76
11. PD011	检验、测量和试验设备控制程序	82
12. PD012	检验和试验状态控制程序	89
13. PD013	不合格品控制程序	90
14. PD014	纠正和预防措施控制程序	93
15. PD015	搬运、贮存、包装、防护和交付控制程序	98
16. PD016	记录控制程序	104
17. PD017	内部体系审核程序	107
18. PD018	培训控制程序	118
19. PD019	服务控制程序	124
20. PD020	统计技术控制程序	129
21. PD021	信息交流控制程序	132

第二部分 ISO 14001 环境体系程序文件

1. EMSPD001	环境方针、目标、指标和环境管理方案管理程序	139
2. EMSPD002	环境因素的识别与评价程序	143

3. EMSPD003	新项目环境影响管理程序	150
4. EMSPD004	法律与其他要求控制程序	153
5. EMSPD005	培训控制程序	157
6. EMSPD006	信息交流控制程序	158
7. EMSPD007	文件和资料控制程序	159
8. EMSPD008	运行控制程序	160
9. EMSPD009	应急准备和响应控制程序	162
10. EMSPD010	环境监测与测量控制程序	167
11. EMSPD011	纠正和预防措施控制程序	172
12. EMSPD012	记录控制程序	173
13. EMSPD013	内部体系审核程序	174
14. EMSPD014	空白	175
15. EMSPD015	管理评审程序	175
16. EMSPD016	对相关方环境施加影响管理程序	176

附录

GB/T 19001—1994	质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量 保证模式	183
GB/T 24001—1996	环境管理体系 规范及使用指南	196

第 一 部 分
ISO 9001 质量体系程序文件

1. PD001 管理评审程序

广州龙 实业有限公司 管理评审程序	编号	PD001/EMSPD015
	版本	A0
	页次	1/3

1 目的

对公司管理体系进行评审,确保体系持续的适宜性、充分性和有效性。

2 适用范围

适用于本公司质量、环境体系的评审工作,包括方针和目标(指标)的评审。

3 职责

3.1 总经理负责主持管理评审活动。

3.2 管理者代表负责向总经理报告质量、环境体系运行情况,提出改进的建议,编写相应的评审报告。

3.3 体系部负责管理评审计划的编制和组织工作,收集并提供管理评审所需的资料,并负责纠正预防和改进措施实施后的跟踪和验证工作。

3.4 各相关部门负责准备并提供与本部门工作有关的评审所需的资料,并负责评审中提出的纠正预防和改进措施的实施工作。

4 工作程序

4.1 管理评审的计划

4.1.1 年度《管理评审计划》

4.1.1.1 一般情况下,管理评审每年进行一次,于12月份对该年度的质量、环境体系运行情况进行评审。

4.1.1.2 体系部于每年10月份编制年度管理评审计划,经管理者代表审核后,提交总经理批准。

4.1.1.3 年度管理评审计划的内容应包括:

- a. 评审目的;
- b. 评审组织;
- c. 评审内容;
- d. 评审的准备工作要求;
- e. 评审时间安排。

4.1.2 适时《管理评审计划》

4.1.2.1 在下列情况下,由总经理提出,适时制定计划,适时进行相应的管理评审:

- a. 当公司的组织结构、产品结构、资源发生重大改变与调整时;
- b. 当公司发生重大质量、环境事故或相关方连续投诉时;

广州龙 实业有限公司 管理评审程序	编号	PD001/EMSPD015
	版本	A0
	页次	2/3

- c. 当法律、法规、标准及其他要求发生变更时；
- d. 当总经理认为有必要时，如认证前的管理评审。

4.1.2.2 体系部编制适时管理评审计划，经管理者代表审核后，提交总经理批准。适时管理评审计划的内容参照年度管理评审计划，但评审内容一般针对 4.1.2.1 中某一具体事项。

4.2 管理评审的内容

管理评审一般包括以下内容：

- a. 内部体系审核报告；
- b. 方针、目标(指标、方案)及其实施情况；
- c. 重大事故的处理；
- d. 相关方关注的问题及反馈的重要信息(包括满意度和有益的建议等)；
- e. 相关方投诉的处理；
- f. 纠正预防和改进措施实施情况；
- g. 过程、产品及环境质量趋势；
- h. 管理体系各项活动，配备的资源是否适宜；
- i. 体系的要素及相应文件是否有修正的需要；
- j. 对体系的持续适用性、充分性和有效性的评价。

4.3 管理评审的准备

4.3.1 体系部于每年 10 月底，将总经理批准后的评审计划分别发至各个部门，由部门负责人准备并提供与本部门工作有关的评审所需的资料。

4.3.2 体系部于 11 月底将各部门准备的资料分别进行收集、整理，并根据收集的资料制定评审的具体内容。经管理者代表批准后，将评审会议的时间、地点、参加人员、评审内容以《管理评审通知单》的形式发给参加评审的人员。

4.4 评审

4.4.1 评审会议

4.4.1.1 总经理主持评审会议，各部门负责人和有关人员参加。

4.4.1.2 参加评审会议的人员对《管理评审通知单》的评审内容进行逐项评审。

4.4.2 评审结论

4.4.2.1 总经理对所涉及评审内容作出结论(包括进一步调查、验证等)。

4.4.2.2 总经理对评审后改进活动提出明确要求(包括体系、资源、方针、目标是否需要调整；是否需要进行产品、过程审核等与评审内容相关的要求)。

广州龙 实业有限公司 管理评审程序	编号	PD001/EMSPD015
	版本	A0
	页次	3/3

4.5 管理评审报告

4.5.1 体系部对管理评审的内容进行总结,编写《管理评审报告》,经管理者代表审核后,提交总经理批准,并发至相应部门。

4.5.2 评审报告的内容包括:

- a. 评审目的;
- b. 评审日期;
- c. 参加评审人员;
- d. 评审的内容及结论;
- e. 采取的纠正预防和改进措施。

4.6 纠正预防和改进措施的实施和验证

体系部根据会议评审结果填写《纠正和预防措施处理单》中“不符合事实”和“原因分析”栏,定出责任部门,由责任部门填写纠正或预防措施并实施,需采取改进措施时,由体系部提交相应的改进计划,经管理者代表审核,总经理批准后,发给相关部门予以执行。

体系部负责对上述措施实施情况进行跟踪和验证。

4.7 评审记录

管理评审的相关记录由体系部负责保存。

5 相关文件

5.1 PD014/EMSPD011: 《纠正和预防措施控制程序》。

6 相关记录

- 6.1 PD001-01 《管理评审计划》。
- 6.2 PD001-02 《管理评审通知单》。
- 6.3 PD001-03 《管理评审报告》。
- 6.4 PD014-01 《纠正和预防措施处理单》。

管理评审计划

表码:PD001-01-A

编号:

评审目的:
评审组织:
评审内容:
评审准备工作要求:
评审时间安排:

编制:
日期:

审核:
日期:

批准:
日期:

广州龙 实业有限公司

管理评审通知单

表码:PD001-02-A

编号:

评审会议时间:
评审会议地点:
参加人员:
评审内容:

编制:
日期:

审核:
日期:

批准:
日期:

管理评审报告

表码:PD001-03-A

编号:

评审会议时间、地点:
评审目的:
参加评审人员:
评审内容摘要:
评审结论:
纠正预防和改进措施摘要:

编制:
日期:

审核:
日期:

批准:
日期: