

管理体系系列标准实战丛书

# 家具生产建筑装饰企业



谷树棠 周玉兰 编

## 实战质量 环境与职业健康 安全管理体系标准

GB/T19001 GB/T24001  
GB/T28001

中国计量出版社



管理体系系列标准实战丛书

# 家具生产 建筑装饰企业实战质量 环境与职业健康安全管理体系标准

GB/T 19001 GB/T 24001 GB/T 28001

谷树棠 周玉兰 编

中国计量出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

家具生产 建筑装饰企业实战质量 环境与职业健康安全管理体系标准/谷树棠, 周玉兰编. —北京: 中国计量出版社, 2004. 11

(管理体系系列标准实战丛书)

ISBN 7-5026-2030-3

I. 家… II. ①谷…②周… III. ①家具—制造业—工业企业管理—国际标准②住宅—室内装修—建筑业—工业企业管理—国际标准 IV. ①F407.88-65 ②F407.9-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 082381 号

## 内 容 提 要

本书紧密结合家具生产、建筑装饰企业的实际, 用详细的说明、案例和审核提示来帮助读者对 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 标准实施的理解, 并提供了质量、环境、职业健康安全一体化管理手册和程序文件示例, 为企业实战提供参考。

本书可供家具生产、建筑装饰企业从事质量、安全、环保管理人员和相关专业院校师生参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

E-mail jlfxb@263.net.cn

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

\*

787 mm×1092 mm 16 开本 印张 20.5 字数 424 千字

2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

\*

印数 1—3 000 定价: 42.00 元

# 序 言

目前我国已初步形成了以质量管理体系（GB/T 19000）、环境管理体系（GB/T 24000）和职业健康安全管理体系（GB/T 28000）组成的三大管理体系系列国家标准，这对于有效保持我国经济快速增长有着十分重要的意义。

三大管理体系标准的核心都是质量。其共同的管理模式都是过程方法，即 PDCA 循环（也称“戴明环”），这就是策划（Plan）、实施（Do）、检查（Check）和改进（Action）。说到底，我们应追求“大质量”的管理，即实现产品质量、环境质量、职业健康和安全质量的全面质量管理，以实现持续改进。

被世人称为“质量管理之父”的美国人戴明博士（Edwards Deming）有一个重要的思想：强调对质量管理制度的实施应采取“强硬”手段，应使全体员工普遍接受对质量管理的要求，应彻底改变他们在观念上的误解和行为的方式。当然，三大管理体系国家标准是推荐性标准，不是强制性的，没有人强迫你必须照办。戴明曾对与他意见相左的管理者说过一句不客气的话：“你大可不必这样做，没人强迫你生存下去。”（You do not have to do this, survival is not compulsory）这句话换个说法就是：“难道你愿意选择死亡吗？”这并不是危言耸听，任何一个想有所作为的管理者，如果想使自己管理的部门能够生存并有所发展，就必须追求实现“大质量”的观念。

在国际上，追求质量的浪潮可以说是汹涌澎湃。第一次浪潮是日本人在 20 世纪 50 年代掀起的，他们认真贯彻了戴明的管理理论，这使得日本商品的丰裕度达到了前所未有的水平，人们不仅“买得到商品”，而且能挑选到“让人满意的商品”。1951 年日本还由此建立了国家质量最高奖，即戴明奖。这次浪潮使得日本的产品在 70~80 年代曾把许多美国著名的公司打得几乎破产。相比之下，在戴明的故乡美国，直到 80 年代才发现了戴明，他们才知道使美国产品败在日本人脚下的竟是一名本国人——戴明。由此美国人开始重视戴明的“全面质量管理运动”，它不但适用于制造业，而且适用于其他任何领域。到了 80 年代中期，美国也设立了国家质量奖——马尔科姆·鲍德里奇奖，这就是追求质量的第二次浪潮。它使美国的传统经济重新焕发了生机，曾濒临破产边缘的美国三大汽车公司又开始稳坐在世界企业排名前十位的位置上，而且以信息技术为突破口的美国新经济也奠定了在世界上的霸主地位。欧洲虽然直到 20 世纪 90 年代才接受了建立质量奖的概念，但他们却是质量管理体系国际标准的创始者，由此引发了追求质量管理的第三次浪潮，并把产品质量的观念发展到“大质量”的范畴，进一步推行了环境管理体系的国际标准和开展关于建立职业健康安全管理体系的讨论。

上面所说的三次浪潮都是由外国人掀起的，其核心理念都体现了戴明博士关于“持续不断地改进和完善”的思想。经过多年的努力，我们终于进入了 WTO——全球经济白热化竞

争的熔炉。对此，我们各行各业的管理者们是否已经有了充分的准备呢？如果我们没有优质和低成本的产品，没有保证可持续发展的环境，我们将如何生存？随着国民经济的快速发展，我国正在成为“世界的工厂”。为了肩负起这历史的重任，中国应该在这场世界范围的“经济奥运会”上勇夺金牌，全面推行三大管理体系标准，已成为刻不容缓的工作。

基于上述理念，我们计划编写这套管理体系系列标准实战丛书，依据标准的要求，结合各行各业的情况，向管理者们提供一套在各自领域推行三大管理体系标准的实际建议。丛书内容包括对有关标准内容的介绍，在不同行业应用这些标准的讲解及实用的管理体系文件示例等。既然是“实战丛书”，当然要尽量结合有关行业实际情况，以便于读者参考。书的作者都是多年从事管理体系认证或咨询工作的人员和多年从事生产、技术、管理实际工作的专家，他们积累了丰富的经验，把这些经验总结出来是很有实际意义的。但是，这里我们只是向读者提供建议，而不是指南。重要的是读者应该基于对标准的理解，结合自己的工作实际，编制出供自己实施的管理体系文件。这些管理体系文件的编制和实施，就是为组织立法和执法的过程，而不是为了应付审核或“领导检查”。我们的经验是，凡是认真按照标准要求去实施的组织，都会获得非常大的收益。

我们希望这套丛书能对读者提供有益的帮助，也热诚地欢迎广大读者提出宝贵的批评意见，以使我们的丛书能不断完善。

我们欢迎有志从事管理工作的同仁能积极投稿，结合自己的工作实际，向广大读者提供自己的宝贵经验，大家共同为我国的经济建设做出应有的贡献。

丛书编委会  
2002年11月

## 编者的话

家具生产和建筑装饰企业与其他产业一样，将随着世界经济一体化的发展面临机遇和挑战，市场竞争日趋激烈。

家具生产和建筑装饰企业与企业之间的竞争是建筑装饰及家具设计质量、施工质量和服务质量的竞争，突出表现在不断变化中的家庭装饰市场。为了促进家庭装饰装修行业的发展和保护消费者的利益，我国对家装质量、环境、安全十分重视。例如，北京市于2003年夏出台了新的家装政策。北京市建委、市工商管理局分别对原《家庭装修工程质量验收标准》和《北京市家庭居室装修工程施工合同》的内容作了更改和补充，增添了施工设计环保预评价和施工后空气质量不达标全额退款及延长装饰装修交付工程保修期等条款。建筑装饰及家具市场的竞争是企业水平的竞争。推行管理体系标准化是建筑装饰企业现代化管理的发展趋势，是加强企业内部管理、适应市场经济、不断增强竞争能力的有效途径。

推行 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001: 2000、GB/T 24001—1996 idt ISO 14001: 1996 和 GB/T 28001—2001 idt OHSAS 18001: 1999 三个标准，建立和实施质量、环境和职业健康安全三大管理体系，是企业发展壮大并在国内、国际市场竞争中立于不败之地的捷径。本书介绍了建筑装饰企业和钢木家具企业建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全一体化管理体系的基本方法和内容，提供了建筑装饰企业和钢木家具生产企业质量、环境和职业健康安全一体化管理体系文件示例，旨在帮助企业在省时、省力、省费用的前提下，通过一次审核实现三个管理体系认证注册。

本书的管理体系文件一般均适用于钢木家具生产企业和建筑装饰企业，其中不能通用部分注明了其适用性，供读者参考。

全书共分三章，第一章是对前述三个标准的理解，第二章是建筑装饰、钢木家具企业质量、环境、职业健康安全管理体系管理手册示例，第三章是企业质量、环境、职业健康安全管理体系程序文件示例，均具有很强的可操作性。但是，示例并非某企业的实际管理体系文件，而是供参考的一般中、小型企业的管理体系模式，切勿照抄照搬。使用时，须紧密结合本企业的实际。

编者

2004年9月

# 目 录

第一章	ISO9001: 2000、ISO14001: 1996 和 OHSAS18001: 1999 标准理解 .....	( 1 )
第二章	质量、环境、职业健康安全 一体化管理手册 (QE/OHSM 手册) 示例 .....	( 32 )
第三章	程序文件示例 .....	( 90 )
	文件和记录控制程序 .....	( 90 )
	环境因素识别评价与控制程序 .....	(107)
	危险源辨识风险评价与控制程序 .....	(120)
	法律法规与其他要求控制程序 .....	(129)
	管理评审控制程序 .....	(133)
	人力资源控制程序 .....	(141)
	基础设施和工作环境控制程序 .....	(153)
	与顾客有关的过程控制程序 .....	(163)
	设计和开发控制程序 .....	(171)
	采购及外包控制程序 .....	(185)
	建筑装饰施工和服务提供控制程序 .....	(200)
	家具生产和服务提供控制程序 .....	(224)
	监视和测量装置控制程序 .....	(235)
	运行控制程序 .....	(242)
	顾客满意测量控制程序 .....	(246)
	内部审核控制程序 .....	(252)
	监视和测量控制程序 (适用建筑装饰企业) .....	(264)
	监视和测量控制程序 (适用家具生产企业) .....	(276)
	不合格品控制程序 .....	(290)
	应急准备和响应控制程序 .....	(296)
	数据分析与交流控制程序 .....	(307)
	改进控制程序 .....	(314)

# 第一章 ISO9001: 2000、ISO14001: 1996 和 OHSAS18001: 1999 标准理解

GB/T19001—2000 idt ISO9001: 2000《质量管理体系 要求》标准规定的所有要求是通用的，适用于不同规模和提供不同类型产品的组织。钢木家具生产企业和建筑装饰施工企业建立、实施质量管理体系，申请质量管理体系认证，就必须认真领会 GB/T19001—2000 标准，以便准确地实施标准。为了建立、实施质量、环境和职业健康安全一体化的管理体系，在领会 GB/T19001—2000 标准所规定的要求时，应对与其相对应的下述标准的对应条款一起学习和领会：

· GB/T24001—1996 idt ISO 14001: 1996《环境管理体系 规范及使用指南》

GB/T28001—2001 idt OHSAS18001: 1999《职业健康安全管理体系 规范》。

以下选择部分条款，进行探讨。

## 1 范围

### 1.1 总则

本标准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。

### 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因组织及其产品的特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。

除非删减仅限于本标准第 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的产品的能力或责任要求，否则不能声明符合本标准。

与上述条款相对应的 GB/T24001—1996 标准的对应条款：

## 1 范围

……

本标准适用于任何有下列期望的组织：

- a) 实施、保持并改进环境管理体系；
- b) 使自己确信能符合所声明的环境方针；
- c) 向外界展示符合性；



- d) 寻求外部组织对其环境管理体系的认证/注册;
- e) 对符合本标准的情况进行自我鉴定和自我声明。

本标准中所有的要求都适用于任何一个环境管理体系。其应用程度取决于组织的环境方针、活动性质、运行条件等因素。

与 GB/T19001—2000 标准“1 范围”相对应的 GB/T28001—2001 标准的对应条款:

## 1 范围

.....

本标准适用于任何有下列愿望的组织:

- a) 建立职业健康安全管理体系, 消除或减少因组织的活动而使员工和其他相关方面可能面临的职业健康安全风险;
- b) 实施、保持和持续改进职业健康安全管理体系;
- c) 使自己确信能符合所声明的职业健康安全方针;
- d) 向外界证实这种符合性;
- e) 寻求外部组织对其职业健康安全管理体系认证;
- f) 自我鉴定和声明符合本标准。

本标准中的所有要求意在纳入任何一个职业健康安全管理体系。其应用程度取决于组织的职业健康安全方针、活动性质、运行的风险与复杂性等因素。

本标准针对的是职业健康安全, 而非产品和服务安全。

### [说明]

(1) 家具生产企业、建筑装饰施工企业和其他企业一样, 为了增强竞争能力, 在申请质量、环境和职业健康安全管理体系认证的初期, 并未全面认识建立、实施质量环境职业健康安全一体化管理体系的重要性, 处于受市场推动的被动地位。

(2) 随着“贯标、认证”工作的进展, 企业的最高管理者和管理者代表, 应在自身学习前述三个标准的基础上, 建立、实施以 GB/T19001—2000 标准为主线、融入 GB/T24001—1996 和 GB/T28001—2001 标准规定要求的、符合本企业实际的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系, 尽快转变观念, 将管理者推动与市场推动结合起来, 扭转单纯市场推动的被动局面。

(3) 企业最高管理者要明确各级人员都是企业之本, 只有让企业所有员工充分参与, 才能使他们的才干充分发挥出来, 为企业创造效益。因此, 要组织员工认真学习、领会三个标准的要求, 自觉、主动实施企业质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的多项规定, 用三个标准规范企业的管理工作。

(4) 对于标准中确实不适于本企业情况的个别条款可以删减, 但不可随意删减。删减的内容只限于 GB/T19001—2000 标准中第 7 章“产品实现”中的内容; 而且要清楚地说明删减的理由, 表明对个别条款的删减不会影响本企业提供满足顾客和法律法规要求的产品的能力和责任要求, 表明局部删减的合理性。

#### 4.2.3 文件控制

质量管理体系所要求的文件应予以控制。记录是一种特殊类型的文件，应依据4.2.4的要求进行控制。

应编制形成文件的程序，以规定以下方面所需的控制：

- a) 文件发布前得到批准，以确保文件是充分与适宜的；
- b) 必要时对文件进行评审与更新，并再次批准；
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别；
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本；
- e) 确保文件保持清晰，易于识别；
- f) 确保外来文件得到识别，并控制其分发；
- g) 防止作废文件的非预期使用，若因任何原因而保留作废文件时，对这些文件进行适当的标识。

与 GB/T19001—2000 标准“4.2.3 文件控制”相对应的 GB/T24001—1996 标准的对应条款：

#### 4.4.5 文件控制

组织应建立并保持一套程序，以控制本标准所要求的所有文件，从而确保：

- a) 文件便于查找；
- b) 对文件进行定期评审，必要时予以修订并由授权人员确认其适宜性；
- c) 凡对环境管理体系的有效运行具有关键作用的岗位，都可能得到有关文件的现行版本；
- d) 迅速将失效文件从所有发放和使用场所撤回，或采取其他措施防止误用；
- e) 对出于法律和（或）保留信息的需要而留存的失效文件予以标识。

所有文件均须字迹清楚，注明日期（包括修订日期），标识明确，妥善保管，并在规定期间内予以留存。应规定并保持有关建立和修改各种类型文件的程序与职责。

与 GB/T19001—2000 标准“4.2.3 文件控制”相对应的 GB/T28001—2001 标准的对应条款：

#### 4.4.5 文件和资料控制

组织应建立并保持程序，控制本标准所要求的所有文件和资料，以确保：

- a) 文件和资料易于查找；
- b) 对文件和资料进行定期评审，必要时予以修订并由被授权人确认其适宜性；
- c) 凡对职业健康安全体系的有效运行具有关键作用的岗位，都可得到有关文件和资料的现行版本；
- d) 及时将失效文件和资料从所有发放和使用场所撤回，或采取其他措施防止误用；
- e) 对出于法规和（或）保留信息而留存的档案文件和资料予以适当标识。

#### [说明]

(1) 文件（和资料）控制在质量、环境、职业健康安全一体化管理体系运行中是至关重要的，三个标准均要求建立、实施形成文件的程序

家具生产和建筑装饰装修企业，无论其规模大小，均应明确质量、环境、职业健康安全

管理体系文件的部门分工的职责。最好设专人管理文件，包括各部门和生产车间、施工项目部，均明确专（兼）职文件员管理文件。

(2) 对管理体系文件进行受控管理，其目的是使对管理体系运行起重要作用的岗位都能得到适用文件的有效版本，包括法律法规、标准等外来文件。受控管理的内容包括文件的批准、评审、发放、实施、标识、修改、再批准、回收、作废处置等内容。

(3) 文件修改的现行修订状态的表示形式必须明确规定。如果每次修改文件均换页，文件的修订状态就可用文件的版本（A、B、C）等表示。对内部不使用的“非受控”文件，不再修改。

(4) 对外来文件不但要识别其适用性、有效性，还要控制其分发。

(5) 对管理体系文件的具体控制示例，参见本书第二章和第三章。

#### [审核提示]

(1) 询问受审核单位文件管理的部门分工情况，发现部门接口有无漏洞，也是对文件管理审核对象的初步识别。

(2) 抽查文件管理现场对文件贮存、标识等管理，观察有无作废文件。

(3) 抽查受控文件清单（包括外来文件清单、法律法规清单）中若干份文件，查验文件登记与实际文件的一致性、符合性。询问对文件使用中出现的特殊情况（例如：文件损坏、文件丢失）的处置原则。

(4) 审核时应提供的书面文件（记录）示例：

a) 《文件控制程序》

b) 《受控文件清单》

c) 《外来文件清单》

d) 《法律法规清单》

e) 《文件修改审批表》

f) 《发文、改文记录》

g) 《保留作废文件审批表及标识》

h) 《销毁文件清单》

#### [案例]

在某建筑装饰公司的项目部，发现有的技术管理人员使用无标识并已过期的施工规范。当问项目部经理是怎么回事时，项目部经理回答说：“那是人家技术员自己的书”。

审核员又向公司技术质量部了解为什么会出现这种情况，技术质量部经理说：“对公司统一购买的文件都严格控制，没有登记个人的技术书籍。”

#### [案例分析]

建筑施工的技术文件资料管理混乱，在某些单位（特别是小型或民营的建筑施工企业）中不同程度的存在，是建筑施工企业技术管理的隐患，是管理滞后的表现。

建筑技术飞速发展，建筑装饰市场已进入买方市场。顾客对建筑（特别是居室）装饰提出的要求愈来愈高，建筑装饰企业技术管理跟不上去，不仅有害于顾客，并将影响企业本身的形象和生存发展。

本案违反了 GB/T19001—2000 标准“4.2.3 文件控制”的“确保在使用可获得适用文件的有关版本”和“必要时对文件进行评审”以及“防止作废文件的非预期使用，……”

的规定。

#### 4.2.4 记录控制

应建立并保持记录，以提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据。记录应保持清晰、易于识别和检索。应编制形成文件的程序，以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制。

与 GB/T19001—2000 标准“4.2.4 记录控制”相对应的 GB/T24001—1996 标准的对应条款：

#### 4.5.3 记录

组织应建立并保持一套程序，用来标识、保存与处置有关环境管理的记录。这些记录中还应包括培训记录和审核与评审结果。

环境记录应字迹清楚，标识明确，具备对相关活动、产品或服务的可追溯性。对环境记录的保存和管理应使之便于查阅，避免损坏、变质或遗失。应规定其保存期限并记录。

与 GB/T19001—2000 标准“4.2.4 记录控制”相对应的 GB/T28001—2001 标准的对应条款：

#### 4.5.3 记录和记录管理

组织应建立并保持程序，以标识、保存和处置职业健康安全记录以及审核和评审结果。

职业健康安全记录应字迹清楚、标识明确，并可追溯相关活动。职业健康安全记录的保存和管理应便于查阅，避免损坏、变质或遗失。应规定记录保存期限。

应按照适于体系和组织的方式保存记录，用于证实符合本标准的要求。

#### [说明]

(1) 应建立并保持形成文件的程序，以对记录管理进行严密的控制。

(2) 记录是一种特殊类型的文件，对记录的编制、批准应按文件要求，确保其适宜性。程序规定的记录名称、编号及表样应附在程序文件之后，便于核对。

(3) 应编制相关记录清单。组织对记录的分管部门应编制组织范围内总的相关记录清单，各执行部门依据此总记录清单编制本部门的控制记录清单。也可以先由各部门编制各自的控制记录清单报组织的分管部门，分管部门再汇总编制组织总的相关记录清单。控制记录清单的内容应包括记录名称、编号、主控部门和保存期限等。

(4) 因为管理体系认证证书的有效期为 3 年，一般的质量、环境和职业健康安全管理体系运行记录应保存 3 年，以便于追溯。长期有效的相关记录（例如检测结果）应长期保存。

(5) 相关记录的更改控制要求和借阅、销毁等控制要求与“4.2.3 文件控制”中对文件控制的相关要求相同，并可直接使用文件更改、借阅、销毁的表格式样。

#### [审核提示]

(1) 询问受审核部门是否建立并实施形成文件的记录控制程序，并核对该文件的标识及相关记录表样。如记录表样不在程序文件上，应查验其他形式（例如记录汇编等）的审批记录。

(2) 抽查记录的范围是否包括标准所要求的记录控制范围。

(3) 抽查记录的标识编号及填写情况，有无“空项”及无标识或无编号情况，填写是否清楚、完整。

(4) 抽查记录的保管条件及方便检索的控制方法。

(5) 审核时应提供的文件（记录）示例：

- a) 《记录控制程序》或“记录汇编”
- b) 《组织相关记录清单》
- c) 《部门相关记录清单》
- d) 记录的更改、借阅、销毁记录

#### [案例]

在某家具公司的环保部审核时，审核员问经理：“对可再利用废弃物回收及工业垃圾处置是怎么控制的？”

经理说：“生产过程的固体废料中的可再利用物品的回收由生产部回收，交供应部统一登记保管；办公用废弃纸张由总经理办公室统一回收。全公司的垃圾由后勤部清运交开发区垃圾处理站处理。”说着，拿出了生产部、总经理办公室和后勤部的相关记录本。

审核员发现生产部的“废弃物回收记录本”、总经理办公室的“废纸回收记录本”和后勤部的“垃圾清运记录本”均为普通练习本，既无编号，也无标识，问经理“对这几个方面的记录应该控制什么内容”时，环保部经理说：“这方面的事没做正式记录表格，所以没有编号和标识。”

#### [案例分析]

固体废料处置是环境保护控制的重要内容之一，必须纳入质量环境管理体系的控制范围，相关记录应按“记录控制”要求实施控制。

本案例违反了 GB/T19001—2000 标准“4.2.4 记录控制”的“应建立并保持记录，以提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据”的规定，并违反了 GB/T24001—1996 标准“4.5.3 记录”的“组织应建立并保持一套程序，用来标识、保存与处置有关环境管理的记录”的规定。

#### 5.3 质量方针

最高管理者应确保质量方针：

- a) 与组织的宗旨相适应；
- b) 包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺；
- c) 提供制定和评审质量目标的框架；
- d) 在组织内得到沟通和理解；
- e) 在持续适宜性方面得到评审。

与 GB/T19001—2000 标准“5.3 质量方针”相对应的 GB/T24001—1996 标准的对应条款：

#### 4.2 环境方针

最高管理者应制定本组织的环境方针并确保它：

- a) 适合于组织活动、产品或服务的性质、规模与环境影响；
- b) 包括对持续改进和污染预防的承诺；
- c) 包括对遵守有关环境法律、法规和组织应遵守的其他要求的承诺；
- d) 提供建立和评审环境目标和指标的框架；
- e) 形成文件，付诸实施，予以保持，并传达到全体员工；
- f) 可为公众所获取。

与 GB/T19001—2000 标准“5.3 质量方针”相对应的 GB/T28001—2001 标准的对应条款：

#### 4.2 职业健康安全方针

职业健康安全方针

如图 1-1 所示。

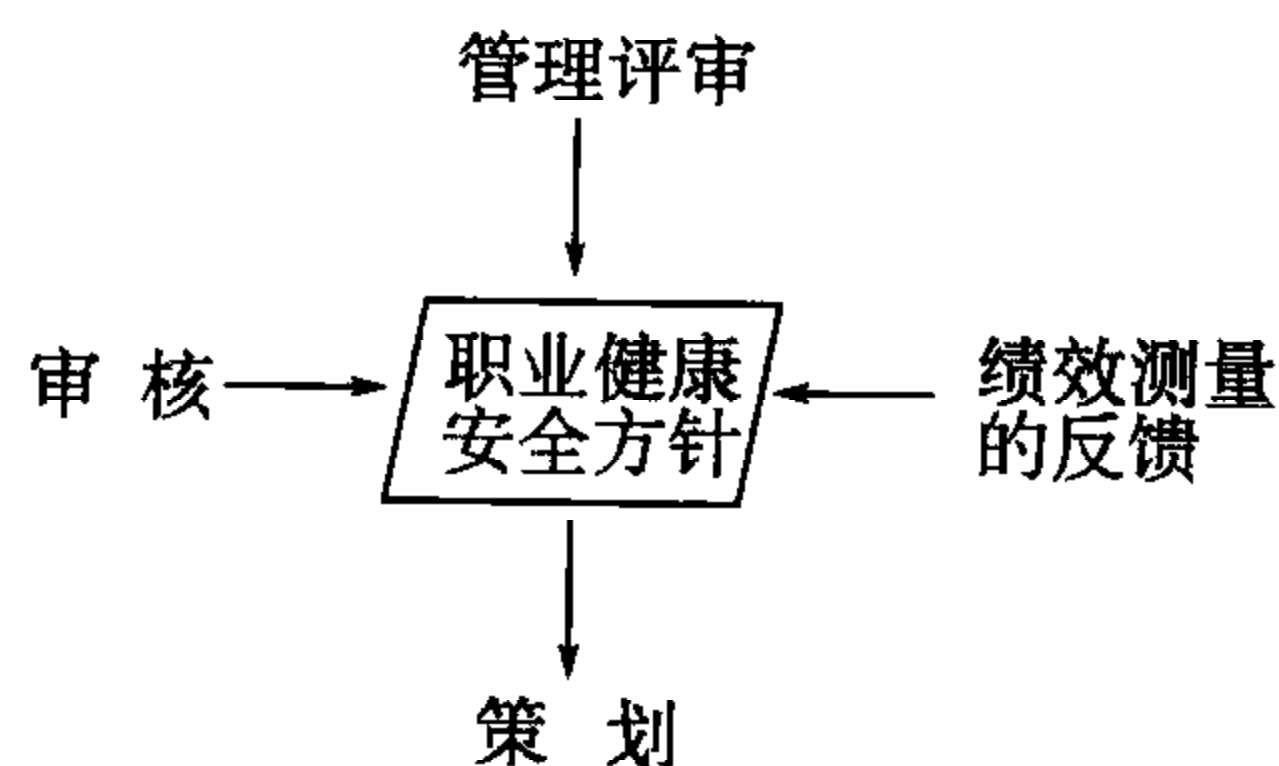


图 1-1 职业健康安全方针

组织应有一个经最高管理者批准的职业健康安全方针，该方针应清楚阐明职业健康安全总目标和改进职业健康安全绩效的承诺。

职业健康安全方针应：

- a) 适合组织的职业健康安全风险的性质和规模；
- b) 包括持续改进的承诺；
- c) 包括组织至少遵守现行职业健康安全法规和组织接受的其他要求的承诺；
- d) 形成文件，实施并保持；
- e) 传达到全体员工，使其认识各自的职业健康安全义务；
- f) 可为相关方所获取；
- g) 定期评审，以确保其与组织保持相关和适宜。

#### [说明]

(1) 质量方针、环境方针、职业健康安全方针在组织的质量、环境、职业健康安全一体化的管理体系中，处于指导地位，必须由组织的最高管理者制定并正式批准发布，体现其权威性。

(2) 质量方针（环境方针、职业健康安全方针）应与组织的总方针保持一致。

(3) 质量方针（环境方针、职业健康安全方针）必须包含两个方面的承诺：即满足顾客要求，遵守法律法规及其他要求的承诺和持续改进的承诺。

(4) 质量方针（环境方针、职业健康安全方针）应提供制定质量目标（环境目标和指

标、职业健康安全目标和指标)的框架。

(5) 质量方针(环境方针、职业健康安全方针)是开展审核和进行管理评审的依据,进行质量特性监视和测量(环境运行控制监测和测量、职业健康安全运行控制绩效测量和监视)的重要依据。

(6) 质量方针(环境方针、职业健康安全方针)应便于员工和相关方所获得。

(7) 制定的方针可为便于记忆的几句短话,但形成的文件应包括对短话的详细解释。

#### [审核提示]

(1) 向最高管理者了解组织制定质量方针(环境方针、职业健康安全方针)的依据及制定过程(是否有员工参与)。

(2) 向领导层、各部门负责人提问组织的质量方针(环境方针、职业健康安全方针)的内涵及其贯彻落实的证据。

(3) 检查向员工传达方针的证据及其他沟通的证据,包括必要时向相关方沟通的证据。

(4) 抽查员工对方针的理解情况。

#### [案例]

某建筑装饰公司的《管理手册》“5.3 管理方针”规定企业的质量环境职业健康安全方针是:

“顾客第一,质量第一,安全第一,环保第一”。室内外未见对方针的宣传形式。

#### [案例分析]

(1) 质量、环境、职业健康安全方针应该分别制定,用“四个第一”表示,过于简单,而且未能满足持续改进的承诺和遵守法律法规的承诺。

(2) 管理体系的方针未能提供确定质量目标、环境目标和职业健康安全目标的框架。

(3) 经抽查管理人员,都能背下那四个“第一”,但问怎样理解这四个“第一”的内涵时,都说不上来,原因是文件未对四个“第一”进行解释。

(4) 从公司各办公室到其他现场,未对体系方针以任何形式进行宣传、沟通。问到施工人员时,都说不知道公司的方针内容。未能满足“在组织内得到沟通和理解”、“传达到全体员工”的承诺。

综上,四个“第一”的方针内容过于简单,未能明确满足要求、持续改进、遵守法规和“传达”、“沟通”的承诺。违反了 GB/T19001—2000 标准“5.3 质量方针”的规定和 GB/T24001—1996 标准“4.2 环境方针”、GB/T28001—2001 标准“4.2 职业健康安全方针”的规定。

### 5.6 管理评审

#### 5.6.1 总则

最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审应包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要,包括质量方针和质量目标。

应保持管理评审的记录。

#### 5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息:

a) 审核结果;

- b) 顾客反馈;
- c) 过程的业绩和产品的符合性;
- d) 预防和纠正措施的状况;
- e) 以往管理评审的跟踪措施;
- f) 可能影响质量管理体系的变更;
- g) 改进的建议。

#### 5.6.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- a) 质量管理体系及其过程有效性的改进;
- b) 与顾客要求有关产品的改进;
- c) 资源需求。

与 GB/T19001—2000 标准“5.6 管理评审”相对应的 GB/T24001—1996 标准的相对应条款:

#### 4.6 管理评审

组织的最高管理者应按其规定的时间间隔,对环境管理体系进行评审,以确保体系的持续适用性、充分性和有效性。管理评审过程应确保收集必要的信息,以供管理者进行评价工作。评审工作应形成文件。

管理评审应根据环境管理体系审核的结果、不断变化的客观环境和持续改进的承诺,指出对方针、目标以及环境管理体系的其他要素加以修正的可能的需要。

与 GB/T19001—2000 标准“5.6 管理评审”相对应的 GB/T28001—2001 标准的对应条款:

#### 4.6 管理评审

管理评审如图 1-2 所示。

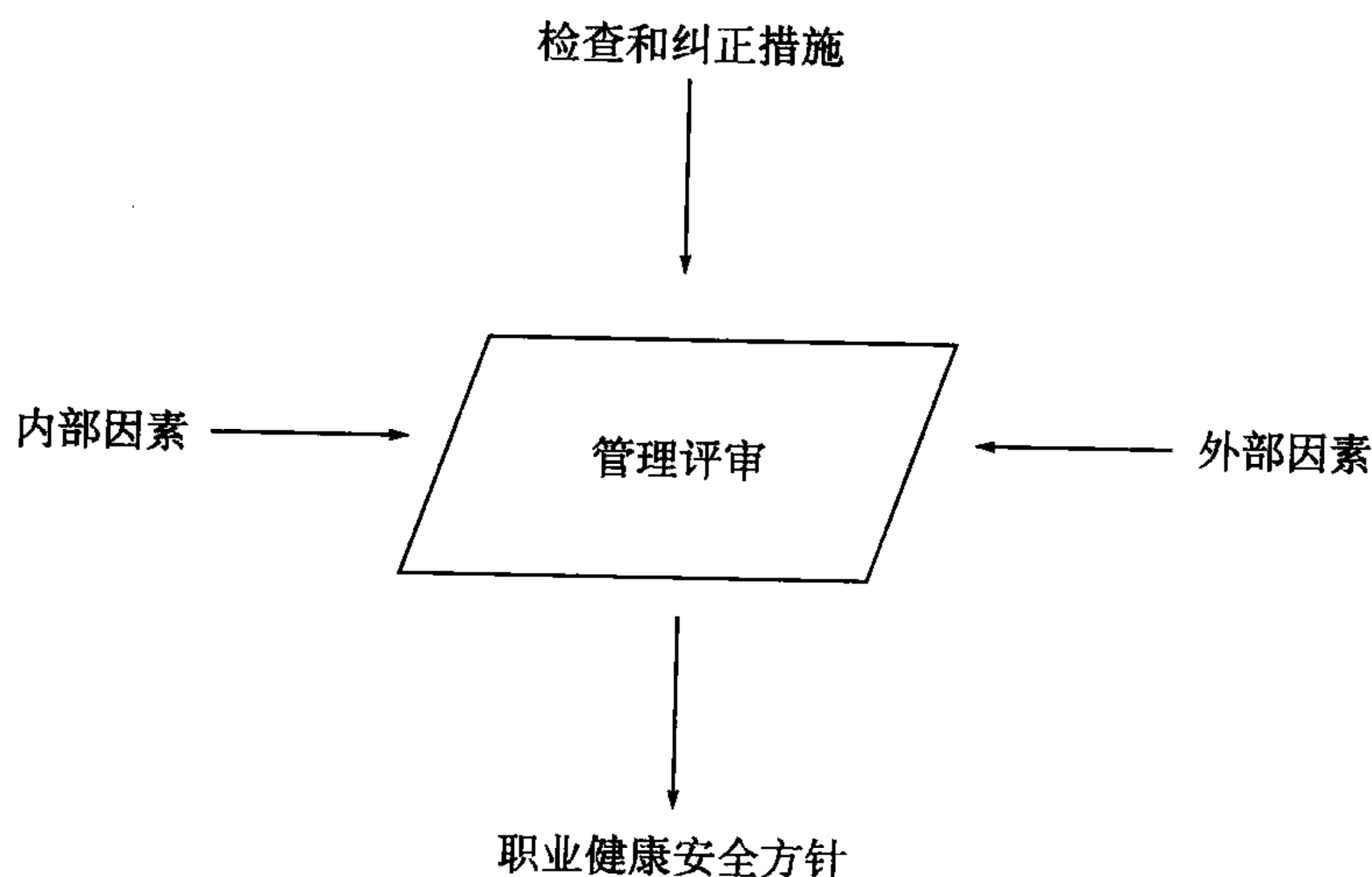


图 1-2 管理评审



组织的最高管理者应按规定的的时间间隔对职业健康安全管理体系进行评审，以确保体系的持续适宜性、充分性和有效性。管理评审过程应确保收集到必要的信息以供管理者进行评价。管理评审应形成文件。

管理评审应根据职业健康安全管理体系审核的结果、环境变化和对持续改进的承诺，指出可能需要修改的职业健康安全管理体系方针、目标和其他要素。

#### [说明]

(1) 管理评审的目的是评价质量、环境、职业健康安全一体化的管理体系的适宜性、充分性和有效性。

(2) 管理评审输入是管理评审的内容，各相关部门及管理现场必须提供标准规定的相关的必要信息，供管理评审会议参加人员进行评价。

(3) 管理评审的输出是管理评审的结果，管理评审决定的任何决定和措施，必须明确实施的责任者、实施决定和措施的时限要求以及对实施效果的验证者。

(4) 管理评审所讨论问题的重要性决定了管理评审必须由组织的最高管理者主持，确保管理评审会议质量，归纳管理评审结论和决定管理评审输出。

(5) 管理评审每年（12个月）内至少进行一次，通常安排在内部审核之后、外部审核之前，或者在年末召开管理评审会议。本次管理评审的输出应列入下次管理评审的输入。

#### [审核提示]

(1) 审核管理评审计划：

a) 本次管理评审与上次管理评审的时间间隔是否超 12 个月。评审目的是否明确评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。

b) 参加管理评审的人员范围，是否明确由最高管理者主持会议；

c) 管理评审内审及向管理评审会议提交书面信息资料的安排内容是反映了管理评审输入所规定的范围。是否包括对体系方针、目标的评审。

(2) 审核管理评审报告及管理评审记录

a) 管理评审结论，是否对一体化管理体系的适宜性、充分性和有效性情况进行了肯定，包括对体系的方针、目标和文件是否需要修订作出了决定？

b) 管理评审输出，是否作出具体的改进措施决定及对决定措施的实施安排及其效果跟踪的安排？

c) 审核管理评审记录的完整性、真实性，包括会议签到、会议准备、会议发言，与评审报告内容相对照。

(3) 查最高管理者对组织一体化管理体系适宜性、充分性和有效性状况进行分析的记录。

(4) 审核现场应提供的文件

a) 《管理评审计划》管理评审输入资料；

b) 《管理评审报告》；

c) 管理评审记录及会议签到；

d) 管理评审输出措施的实施及效果验证记录等。

#### [案例]

对某家具公司体系办公室，审核员问办公室主任最近一次管理评审内容和结论，主任说