

企业管理体系系列教材

质量 环境

职业健康安全

一体化管理体系基础知识

董长德 崔志惠 编著

中国计量出版社

企业管理体系系列教材

质量、环境、职业健康安全 一体化管理体系基础知识

董长德 崔志惠 编著

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系基础知识/董长德, 崔志惠编著.
—北京: 中国计量出版社, 2002. 5

企业管理体系系列教材

ISBN 7-5026-1630-6

I. 质… II. ①董… ②崔… III. ①企业管理—体系—基础知识—中国
IV. F279. 23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 028694 号

内 容 提 要

本书依据现代管理科学的发展, 将已推出的 GB/T 19001, GB/T 24001, GB/T 28001 三个管理体系要求进行整合。以 GB/T 19001—2000 标准要求为一体化管理体系的主线, 介绍了企业管理综述, 企业管理八项原则, 分别讲述了 GB/T 19001—2000, GB/T 24001—1996, GB/T 28001—2001 标准的理解要点, 并阐述了质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的建立等。

本书可供广大企业、事业的领导、管理人员、技术人员使用, 也可供从事认证工作的审核、咨询、培训人员阅读。

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 jilxb@ 263.net.cn.

北京迪鑫印刷厂印刷

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 13 字数 257 千字

2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷

*

印数 1—3 000 定价: 26.00 元

前 言

企业是从事生产、流通和服务等项活动的组织，研究企业的管理，提高企业的工作效率和经济效益是当代管理科学的重要课题。

依据现代管理科学的发展，研究企业的管理应从两方面着手，其一是研究企业管理，其二是研究企业管理体系。

企业管理是个广义的概念，它包含的领域很广泛，依据企业的类型、规模以及其他需求，可以有不同的内涵。对于一个以产品生产为主的企业，其企业管理的内涵可以包括：质量管理、环境管理、职业健康安全、技术创新管理、成本控制的财务管理、生产管理、时间控制进度管理、人力资源管理、信息资源管理、物资资源管理、风险控制管理等。

不同的企业，依据各自的需求，可以有不同的管理要求，甚至可以包涵上面未被列举的其他管理要求。

有效实施上述相关的管理活动，需要不同的技术支持、工具和方法，从而构成不同独立的学科。目前国内外已有许多论著在介绍这些管理学科的内涵和发展，如质量管理包含的统计技术、时间控制进度管理包含的网络技术等。

企业管理体系实际上是一种运行机制，是一种管理模式。任何一项企业管理都包含有一定的管理要素，也就是实施相关的管理活动。企业管理体系就是利用系统工程的原理，把为实现某一确定目标的管理要素或管理活动，组成有机整体，形成能自我约束、自我完善的运行机制，其有效实施最终实现企业管理目标的要求。

作为企业，依据需求可以有不同的管理组合，但作为管理体系，原则上企业只能建立和实施一个管理体系。若依据不同企业管理目标要求，分别建立和实施不同的管理体系，必然会给企业管理工作带来困难，也会在经济上增加企业的负担。

当前，国际标准化组织（ISO）推出，并由我国政府主管部门等同转换的GB/T 19001—2000，GB/T 24001—1996，GB/T 28001—2001三个管理体系标准均对企业提出了建立和保持管理体系的要求，这是由于三个不同管理体系标准分别是在不同年代推出的，当时仅是作为独立的企业管理目标而提出来的。对于企业来说目前主要的任务就是要充分研究不同管理体系的共同点和不同点，结合企

业的类型、规模来建立一体化的管理体系。

国际标准化组织 (ISO) 推出的国际管理标准均是在质量管理八项原则的基础上建立起来的管理体系, 把实现某项管理目标要求的管理要素或管理活动分为四个阶段, 即策划 (PLAN)、实施 (DO)、验证 (CHECK) 和改进 (ACTION) 阶段, 周而复始地实施, 以达到持续改进的目的, 这就是 PDCA 管理模式, 实际上也是系统工程理论在管理科学上的具体应用。

本书是依据现代管理科学的发展, 把已推出的 GB/T 19001, GB/T 24001, GB/T 28001 三个管理体系要求进行整合, 其整合的原则, 就是以 GB/T 19001—2000 标准要求为一体化管理体系的主线。因为对任何一个企业, 其产品质量是企业建立、生存和发展的基础, 而环境及职业健康安全管理仅是针对企业产品或服务实现的活动加强控制, 规范管理, 以确保环境保护和职业健康安全的需求。

本书编著者依据多年来从事工程管理科学的教学和科研的实践以及从事质量、环境及职业健康安全管理体系的培训、咨询及审核工作中的经验做了归纳和总结, 有些观点尚需进一步探讨, 不当之处, 欢迎批评指正。

编著者
于北京清华园
2002 年 3 月

目 录

第一章 综述	(1)
第一节 企业管理体系的内涵	(1)
第二节 国际管理标准的特点	(3)
第二章 企业管理八项原则	(5)
第三章 GB/T 19001—2000 标准的理解要点	(9)
第一节 概述	(9)
第二节 标准的应用范围	(10)
第三节 术语和定义	(12)
第四节 质量管理体系	(15)
第五节 管理职责	(21)
第六节 资源管理	(27)
第七节 产品实现	(29)
第八节 测量、分析和改进	(45)
第四章 GB/T 24001—1996 标准的理解要点	(55)
第一节 概述	(55)
第二节 标准的应用范围	(56)
第三节 术语和定义	(57)
第四节 环境管理体系	(58)
第五章 GB/T 28001—2001 标准的理解要点	(82)
第一节 概述	(82)
第二节 标准的应用范围	(83)
第三节 术语和定义	(83)
第四节 职业健康安全管理体系	(85)
第六章 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系	(123)
第一节 引言	(123)
第二节 企业一体化管理体系文件	(128)
第三节 企业管理手册	(129)

第四节 程序文件	(150)
附录一：GB /T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语	(154)
附录二：GB /T 19001—2000 质量管理体系 要求	(167)
附录三：GB /T 24001—1996 环境管理体系 规范及使用 指南	(179)
附录四：GB /T 24050—2000 环境管理 术语	(186)
附录五：GB /T 28001—2001 职业健康安全管理体系 规范	(190)

第一章 综 述

任何一个组织，无论从事产品设计、生产制造还是服务行业，在其正常经营过程中都客观地建立并运行着一个管理体系，这个管理体系能确保组织有效经营，能对人才流、物资流、资金流和信息流合理地调配，充分发挥其作用，促进组织的发展。企业的人才流、物资流、资金流和信息流是依据企业类型、规模和特点，通过以下几个管理系统来实现：

- (1) 人力资源开发管理系统；
- (2) 产品或服务开发管理系统；
- (3) 物资供应管理系统；
- (4) 生产或服务管理系统；
- (5) 市场开发与销售管理系统；
- (6) 信息资源管理系统；
- (7) 财务系统。

上述7个管理系统，可依据组织的特点和需求，采取不同的组合和取舍，即形成具有不同模式和不同管理功能的管理体系，并且在实施过程中不断地发现问题，不断地调整和不断地完善现行的管理体系。

第一节 企业管理体系的内涵

作为企业管理者，特别是作为具有责任心和事业心的企业最高管理者，不论在筹建或经营一个组织过程中都自觉或不自觉地在思考和追求以下四方面的问题：

- (1) 以顾客为关注焦点，识别顾客的需求，不断地向顾客提供所需的、并达到国家规定要求和顾客期望的产品或服务；
- (2) 确保在产品生产或服务的过程中，选用先进的设施，采取先进的生产工艺或服务活动，加强控制，节约资源、能源，减少或防止任何对周边环境造成环境影响的不良行为或活动；
- (3) 确保在产品生产或服务的过程中，强调以人为本的原则，采取适于人身安全与健康的活动与环境，防止出现安全事故，维护员工的身体健康；

(4) 降低成本, 提高效益, 这是企业以及企业的最高管理者为筹建和经营企业的根本目标, 只有产生了效益企业才能有发展; 才能给合作者和投资者提供更多的回报; 才能给社会做出更大的贡献。

上述四方面问题体现了社会效益和经济效益的协调发展, 应该是任何一个企业家的追求。单纯强调某些方面, 忽视其他方面都是片面的, 都是不明智的, 任何情况下出现质量、环境、职业健康安全责任事故都会影响到组织的形象, 影响到市场的占有率, 都会影响组织的发展, 严重的还会受到国家相关法律、法规的制裁。

如何有效地建立和实施一个满足上述四方面要求的运行机制或管理体系, 这是摆在企业或企业管理者面前值得探讨的一个课题。应该承认, 这不是什么新的课题, 这已经是众多明智的企业家早已思考, 早已实施过的课题。对这类问题相信有不少企业有突破, 有创新、甚至有所发展, 但也应该看到, 还有相当多的企业在摸索、在探讨。这里面有两种情况:

其一, 是人的观念问题, 也是经营思想问题, 对社会效益和经济效益协调发展不甚清楚, 单纯追求经济效益, 这类组织虽然有可能在短期内获得经济效益, 但属于短期行为, 在其发展过程中, 当其产品或服务产生的有害后果涉及到某些人群或社会时, 将会受到社会或法律的制裁, 最终也会影响组织自身的发展。

其二, 是管理观念问题, 就是企业应该建立什么样的管理机制, 也就是实施什么样的管理体系或管理模式。

管理模式就是企业的运行机制, 不同的企业有不同的管理模式或运行机制, 因此也就显现出不同的效果, 会直接影响组织的发展。进入 20 世纪 80 年代以来, 国际标准化组织 (ISO), 为推进国际经济一体化, 促进国际贸易的发展, 相继推出了 ISO 9000 族质量管理标准, ISO 14000 系列环境管理标准及其他管理标准。这些国际管理标准就是依据现代管理科学的发展, 总结不同国家、不同地区、不同行业、不同组织的管理实践而推出的管理模式或运行机制, 它的实施大大地推进了现代企业的管理, 促进了企业的发展。

20 世纪 80 年代末 90 年代初, 国际标准化组织 (ISO) 首先在国际上推出 ISO 9000 质量管理标准并迅速在各国企业得到了推广, 已形成了“ISO 9000 热”, 有力地推进了行业的质量管理, 改善了企业产品或服务的质量。目前我国已有几万家各种不同类型的行业, 不同规模的组织实施了 ISO 9000 质量管理体系的认证。

随后在 1996 年国际标准化组织 (ISO) 又根据全世界范围资源的短缺、环境的污染以及自然生态环境的变化的情况, 同时参照 ISO 9000 质量管理体系实施的经验, 相继推出了 ISO 14000 环境管理标准, 它的有效实施大大地推动了组织

环境管理，改善了组织的环境绩效。目前我国已有几百家组织获得了环境管理体系的认证。

近年来国际标准化组织（ISO）正在酝酿推出其他管理体系，如职业健康安全管理体系标准，虽然国际标准尚未正式推出，但欧共体已推出了类似的管理标准，如 OHSAS 18000 职业健康安全管理体系标准，已在许多国家推广使用，特别是发达国家正在推广实施。相信它将有组织的安全生产或安全服务，有利于改善组织的安全绩效。目前我国已将其作为国家标准。

第二节 国际管理标准的特点

目前 ISO 9000 质量管理标准、ISO 14000 环境管理标准，均作为管理规范向组织推荐实施，引导组织依据管理规范的基本要求，结合企业的特点分别建立和实施各自的质量管理体系、环境管理体系或其他管理体系。这些管理体系虽然其内涵有所差异，但其管理模式均是遵循国际标准化组织（ISO）推出的管理标准。这些管理标准均有相同特点。

（一）规定了方针和目标

管理标准中均规定了企业的方针，明确了要实现的目标，并且提出了要量化和按职能、部门层层分解，实现目标责任制。这就明确了组织在一个阶段的所有活动都是为了实现方针的宗旨而进行策划，都是为了完成所规定的目标来实施各项活动，并以各项目标完成的情况来评价企业的整体绩效。企业就是以实现方针来动员员工，全员参与，共同完成企业制定的奋斗目标。

（二）强调了过程方法

在 ISO 9000 质量管理标准、ISO 14000 环境管理标准及职业健康安全管理体系标准均强调了过程的概念。所谓过程，就是任何得到输入并将其转化为输出的活动均可视为过程。产品或服务的实现可视为一个大的过程，其中又可分为若干子过程。为使组织管理体系有效运行，必须识别、区分和管理许多内部相互联系的子过程。通常，一个过程的输出将直接形成下一个过程的输入，最终构成过程网络，如采购过程、生产过程、产品检验和试验过程等。这种在利用国际管理标准要求，系统地识别和管理组织内所使用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，就称为过程方法。有了过程的概念就有利于组织明确职责、制定程序、加强控制、改善管理，最终有利于实现企业方针和目标的要求。

（三）系统的管理方法

国际管理标准中所列出的要素或过程实际上都是为实现方针的宗旨和完成目标、需要实施的管理活动，这些管理活动构成了一个整体，相互作用，不断调

节、不断完善，最终实现企业的质量方针、环境方针及职业健康安全方针，完成质量目标、环境目标及职业健康安全目标所规定的要求，这就是管理的系统方法，也就是系统工程理论在企业管理工作中的应用。所谓的系统的管理方法，就是针对企业设定的方针和目标，识别、理解并管理一个由相互关联的过程所组成的管理体系，形成一种运行机制，其目的是有利于提高组织管理工作的有效性以及产生更高的经济效益。

(四) PDCA 的运行模式

引进了质量管理专家查理斯·戴明 (Chailes Demiry) 提出的运行模式，即把组织的管理活动分为四个阶段，即：规划(策划)(PLAN)、实施(DO)、检验(CHECK)和改进(ACTION)运行模式，可简称 PDCA 模式。

(五) 管理活动的科学化和规范化

国际管理标准是适用于不同地区、不同国家、不同类型和规模的组织。这是由于国际标准化组织 (ISO) 总结了不少先进国家的企业管理经验，利用现代管理科学的理论，经过许多权威专家、学者，归纳、总结、提炼出来的管理模式，具有较高的科学性，可以认为是当代管理科学的新发展，而且从质量管理方面，2000 年又推出了新的版本，虽然其内容仍保留原标准的基本要求，但修改后的 2000 年新版本更科学和更具有适用性，其最大的特点就是管理的规范化。

管理工作的科学化和规范化是当前企业管理工作的主要问题，利用国际管理标准来规范组织的管理行为是组织的重要手段。作为企业是否取得国际管理标准的认证资格，不是主要的，重要的是引进国际管理标准，用国际管理标准的要求来规范企业的管理行为，改善企业的管理，提高企业的绩效，也是企业实施和国际接轨，参与全球经济一体化的重要途径。

第二章 企业管理八项原则

ISO 9000: 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。

企业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; 与供方的互利关系。

a) 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。

(一) 顾客的需求是组织生存的基础

任何组织(工业、商业或服务业)为了生存和发展均需持续、不断地为顾客提供满足其要求和期望的产品。顾客对产品或服务的需求, 是组织生存的基础, 而顾客的需求是不断变化的。为了求得生存和创造市场竞争的优势, 组织就应持续地识别顾客当前和未来的需求, 才能依据顾客的需求给顾客提供满意和期望的产品或服务。

(二) 关注社会及相关方的需求

随着社会的发展, 科学技术的进步, 人类的需求也在不断地增长。为了满足日益增长的顾客对产品或服务的质量需求, 也应当引导组织关注社会以及相关方的需求, 在不断为顾客提供满足其当前和未来产品或服务的同时, 也应充分考虑如何开发资源、利用资源和节约资源; 也应充分考虑到产品或服务实现的过程中, 由于人类的不规范的活动和行为, 所产生的环境污染及安全影响给人类的生存和生活环境造成巨大的危害, 这些都是组织所面临的问题。

(三) 满足组织自身发展的需求

以顾客为关注焦点, 给顾客持续地提供满足其当前和未来期望的产品或服务, 这是质量的需求, 也是组织生存和发展的基础; 节约资源, 保护环境, 这是环境的需求; 关爱员工的健康与安全, 这是职业健康安全的需求; 降低成本, 提

高效率 and 效益，这是投资者的需求。

上述三方面需求的关注点仍是以顾客的需求为中心，就是持续地为顾客提供满足其当前和未来期望的产品或服务的同时，规范组织的所有管理，改善组织的总体绩效。

b) 领导作用

领导者确立组织统一的宗旨和方向。他们应当创造并保持使员工充分实现组织目标的内部环境。

最高管理者的承诺是组织建立质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的首要条件，是组织管理的关键，作为最高管理者应实施以下活动：

(一) 识别相关方的需求

对于以提供产品或服务的组织，其相关方包括有顾客、社会（如国家行政主管部门、银行、保险公司等）、员工、投资者及供方。相关方的需求是组织建立管理体系的基础，应充分识别其需求和要求：

1. 顾客需求。任何组织建立的基础均应贯彻“以顾客为关注的焦点”，为顾客持续地提供满足其当前和未来需要的产品或服务的质量需求，这是组织生存和发展的基础；

2. 社会需求。产品或服务实现过程中，必然带来自然资源的消耗，由于不规范的活动和行为所带来的环境污染，如果不加以有效的管理和控制，将影响人类的可持续发展，恶化人类的生存和生活环境。规范人类的活动和行为就要熟悉相关的法律、法规和技术标准，用相关法律、法规和技术标准来规范在产品或服务实现过程中的活动 and 行为，不断地提高组织的总体绩效；

3. 员工需求。组织员工是组织为顾客提供满足当前和未来需求产品或服务的主导力量，关爱员工，为员工提供确保健康安全的工作环境是持续地为顾客提供满意产品或服务的基本保证，这就是职业健康安全的需求；

4. 投资者需求。组织生存和发展的基础，就是效益，是满足社会不同相关方需求的同时，通过减少原材料消耗，降低成本，提高效率而不断地增加组织的经济效益，这就是投资者的需求。

(二) 做好规划，制定统一的宗旨和方向

组织依据相关方的需求，结合组织提供产品或服务的类型、规模 and 特点进行策划，确定组织奋斗目标，以及实现组织目标的措施，并确定目标的责任制。

(三) 建立共同的组织文化

为达到符合组织宗旨与方向 and 实现组织目标的目的，要建立 and 培育共同的组

织文化，营造群策群力、团结互助的工作环境。

c) 全员参与

各级员工都是组织之本，只有他们充分参与，才能使他们的才干为组织带来效益。

组织各级员工是实现组织目标的主体，是谋求组织持续发展的基础，是增长组织效益的源泉。

1. 加强组织宗旨和实现组织目标的教育，不断地激励员工积极参与，鼓励员工为实现目标要求而献计、献策。

2. 让员工明确其各自在管理体系工作中的职责和作用。

3. 给员工持续地提供参与组织在产品生产或服务过程中技术和技能的培训，确保员工在组织管理中具备应有的能力。

d) 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过程。

为使组织的管理体系有效运行，必须识别和管理众多相互关联的过程。系统的识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，可称之为“过程方法”。

1. 识别和确定实现目标要求的所有过程，描述过程之间的相互作用，并依据需求进行策划。

2. 分析每个过程的输入、输出及其过程的转换，研究过程之间的接口关系，从中确定每个过程在相关要求中的控制点，寻求不同过程控制点的控制方法和控制手段，所有过程，特别是关键过程都能得到有效的控制。

3. 明确各过程的相关职责和权限。

e) 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有效性和效率。

就是把组织的管理需求（如质量管理、环境管理、职业健康安全管理）所实施的管理活动组成一个体系，利用系统工程的方法进行管理，以提高实现目标要求的有效性。

1. 系统工程的方法，就是确定组织拟实现的目标要求，通过实现目标要求

的管理活动，也就是管理要素，形成一个能自我约束、自我完善并相互关联的运行机制，最终能确保有效的实现目标的要求，这就是管理的系统方法在组织管理体系中的应用。

2. 管理的系统方法，就是结合组织的管理体系，把相关的管理要素，依据需求，按 PDCA 的运行模式，循环实施，并以最终能否实现其方针和目标的要求来评价其有效性。

f) 持续改进

持续改进总体业绩是组织的一个永恒目标。

1. 组织要生存、要发展，要不断地创造市场竞争的优势，就需要组织坚持持续改进，就应建立持续改进的运行机制。

2. 组织依据其需求建立的质量管理体系、环境管理体系以及职业健康安全管理体系，在制定其各自方针时均明确地向社会表明了持续改进其总体业绩的承诺。

3. 依据所采用的 PDCA 运行模式，在改进阶段通过管理评审不断评价组织管理体系的适宜性、充分性和有效性，以持续地改善组织的总体绩效。

g) 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。

1. 任何的决策都是取决于对事实的分析和判断，这是组织管理者的一个基本工作方法，也是把组织管理体系形成一个自我约束、自我完善运行机制的基本保证。

2. 组织管理就是通过监视和测量，内部审核，不断地发现不符合规定要求的事实，通过分析和判断，针对产生不符合事实的原因采取相应的纠正与预防措施，不断地完善管理体系，确保实现组织方针和目标要求。

h) 与供方互利的关系

组织与供方是相互依存的，互利的关系可增强双方创造价值的能力。

1. 这是组织重要的相关方，也是组织生存和发展的外在条件。

2. 国际经济一体化的发展，社会专业化分工越来越明显，加强协作，建立稳定的、互利的协作关系会更好地促进经济发展，有利于提高组织的总体绩效。

第三章 GB/T 19001—2000 标准的理解要点

第一节 概 述

国家标准 GB/T 19001—2000 等同采用 ISO 9001: 2000《质量管理体系 要求》。标准由引言、正文及附录三部分组成。

一、引言部分

引言部分包括了四个条款, 即 0.1 总则、0.2 过程方法、0.3 与 GB/T 19004 的关系和 0.4 与其他管理体系的相容性。本节特别指出的是:

1. 采用质量管理体系应当是组织的一项战略性决策, 组织的最高管理者应给予充分的理解和重视。应该认识到, GB/T 19001—2000 标准规定的要求是通用的, 希望组织能根据各自的需求、具体的目标、所提供的产品、所采用的过程以及组织的规模和结构设计和实施组织的质量管理体系, 每个组织的质量管理体系应该具有自身的特点。

2. GB/T 19001—2000 标准所规定的质量管理体系要求是对产品要求的补充。所规定的质量管理体系要求除了产品质量保证之外, 还在于增强顾客满意。

3. GB/T 19001—2000 标准可用于对组织满足顾客、法律法规和组织自身要求能力的内部和外部评价。可作为第一方审核、第二方审核和第三方审核的依据。

4. GB/T 19001—2000 鼓励组织采用过程方法, 建立、实施质量管理体系, 并改进其有效性, 通过满足顾客要求, 增强顾客满意。

5. PDCA 模式适用于所有的过程, 也可以说 PDCA 模式适用于任何一项工作。

(1) 规划(策划)阶段(PLAN, 简称 P), 组织根据自身的条件和特点确定方针、建立组织实现的目标, 并制定出实现目标的具体措施。

(2) 实施阶段(DO, 简称 D), 为实现组织的方针, 完成目标的要求, 明确职责, 根据活动的特点, 制定相关的文件化的管理程序和技术标准, 以此来对活动的全过程实施有效的控制。

(3) 检验阶段(CHECK, 简称 C), 就是在组织活动实施过程中, 应有计

划、有针对性地对相关过程进行监督、监测和审核，加强预防，以纠正所出现的偏离组织总体目标要求的现象。

(4) 改进阶段 (ACTION, 简称 A)，组织的最高管理者依据客观情况的变化，内审的结果，应定期地对组织所建立的管理体系进行评价，以确保组织的管理体系的持续适用性、充分性和有效性，以达到持续改进的目的。

图 3-1 为查理斯·戴明提供的质量管理体系 (QMS) 的 PDCA 模式，图 3-2 为质量管理体系的运行模式。

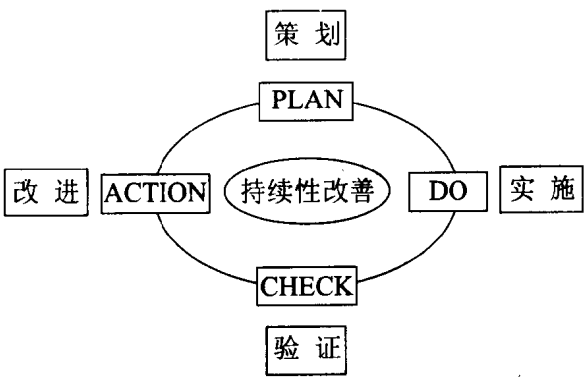


图 3-1 QMS 的 PDCA 模式

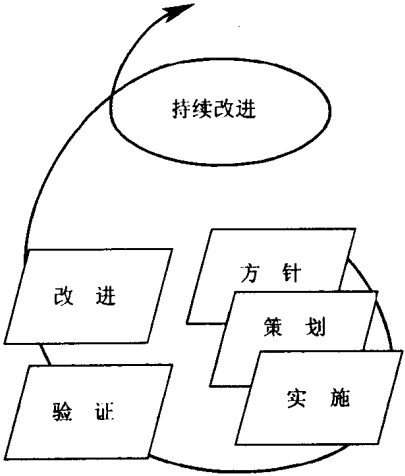


图 3-2 质量管理体系运行模式

二、正文部分

GB/T 19001—2000 标准分为八章：1. 范围；2. 引用标准；3. 术语和定义；4. 质量管理体系；5. 管理职责；6. 资源管理；7. 产品实现；8. 测量、分析和改进。

三、附录部分

附录 A 的两个表列出了 GB/T 19001—2000 与 GB/T 24001—1996 之间的对照；附录 B 的两个表列出了 GB/T 19001—2000 与 GB/T 19001—1994 之间的对照。

第二节 标准的应用范围

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；