

烟草技术标准汇编

(七)

国家烟草专卖局 编
全国烟草标准化技术委员会

中国标准出版社

烟草技术标准汇编

(七)

国家烟草专卖局 编
全国烟草标准化技术委员会

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

烟草技术标准汇编.(七)/国家烟草专卖局等编. —北京:中国标准出版社,2003
ISBN 7-5066-3223-3

I. 烟… II. 国… III. 烟草工业—标准—汇编—中国 IV. TS4-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 062606 号

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:68523946 68517548

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

*

开本 880×1230 1/16 印张 45½ 字数 1 180 千字
2003 年 9 月第一版 2003 年 9 月第一次印刷

*

印数 1—1 200 定价 142.00 元
网址 www.bzcbs.com

版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533

ISBN 7-5066-3223-3



9 787506 632232 >

编辑委员会

主 任 潘必兴

副主任 王彦亭 金忠理

主 编 范 黎

副主编 陈 燕

编 委 刘刚毅 雷樟泉 李 栋 冯 茜
韩云辉 马建伟

前 言

随着我国加入世界贸易组织(WTO)以及世界卫生组织(WHO)对吸烟与健康问题的关注,提高卷烟产品质量、降低卷烟焦油量、减少吸烟对人们的不良影响已成为全社会关注的焦点,也是烟草行业迫切需要解决的重大问题,它直接关系到烟草行业能否实现可持续发展。而实现提高卷烟产品质量、降焦减害的目标,与科学地掌握和执行相关的技术法规、技术标准有着密不可分的关系。

按照 WTO 的原则,国际贸易中已把产品(或技术)标准作为市场准入的重要依据。我国加入 WTO 后,标准化工作已得到普遍重视和加强。为帮助有关人员了解、掌握国家、行业的技术法规以及国内外相关标准,提高我国烟草生产、加工、管理以及技术监督方面的整体水平,提高烟草和烟草制品及辅助材料的质量和市场竞争能力,国家烟草专卖局继续组织编撰了《烟草技术标准汇编》第七辑。本辑主要收录了近几年来我国发布的有关重大综合基础类国家标准 14 项;烟草类国家标准、烟草行业标准、烟草行业计量检定规程,以及国际标准 47 项。共计 61 项。以便技术人员检索查阅。

由于时间仓促、经验不足,在汇编中难免出现遗漏及不妥之处,恳请各位同仁批评指正。

编 者

2003 年 7 月

目 录

第一部分 综合基础标准

GB/T 19000—2000	质量管理体系 基础和术语	3
GB/T 19001—2000	质量管理体系 要求	29
GB/T 19004—2000	质量管理体系 业绩改进指南	52
GB/T 19016—2000	质量管理 项目管理质量指南	99
GB/T 19025—2001	质量管理 培训指南	117
GB/T 24020—2000	环境管理 环境标志和声明 通用原则	129
GB/T 24021—2001	环境管理 环境标志和声明 自我环境声明(Ⅱ型环境标志)	136
GB/T 24024—2001	环境管理 环境标志和声明 I型环境标志 原则和程序	157
GB/T 24031—2001	环境管理 环境表现评价 指南	167
GB/T 24040—1999	环境管理 生命周期评价 原则与框架	192
GB/T 24041—2000	环境管理 生命周期评价 目的与范围的确定和清单分析	204
GB/T 24042—2002	环境管理 生命周期评价 生命周期影响评价	224
GB/T 24043—2002	环境管理 生命周期评价 生命周期解释	238
GB/T 24050—2000	环境管理 术语	254

第二部分 制品检测标准

GB/T 18767—2002	烟草和烟草制品 卷烟吸阻和滤棒压降 标准条件和测量	265
GB/T 18771.1—2002	烟草术语 第1部分:烟草栽培、调制与分级	279
GB/T 18771.2—2002	烟草术语 第2部分:烟草加工、烟草制品	301
GB/T 18771.3—2002	烟草术语 第3部分:烟用材料、添加物	321
GB/T 18771.4—2002	烟草术语 第4部分:质量评价和检测	331
GB/T 18771.5—2002	烟草术语 第5部分:烟草机械	353
YC/T 28.2—2002	卷烟物理性能的测定 第2部分:长度 光电法	363
YC/T 28.3—2002	卷烟物理性能的测定 第3部分:圆周 激光法	369
YC/T 148—2002	卷烟、雪茄烟 基本计量单位	375
YC/T 158—2002	卷烟 通风的测定 定义和测量原理	381
YC/T 159—2002	烟草及烟草制品 水溶性糖的测定 连续流动法	397
YC/T 160—2002	烟草及烟草制品 总植物碱的测定 连续流动法	403
YC/T 161—2002	烟草及烟草制品 总氮的测定 连续流动法	409
YC/T 162—2002	烟草及烟草制品 氯的测定 连续流动法	415

第三部分 辅助材料标准

GB/T 450—2002	纸和纸板试样的采取	423
GB/T 451.2—2002	纸和纸板定量的测定	428
GB/T 451.3—2002	纸和纸板厚度的测定	432
GB/T 454—2002	纸耐破度的测定	439

GB/T 455—2002	纸和纸板撕裂度的测定	447
GB/T 456—2002	纸和纸板平滑度的测定(别克法)	454
GB/T 457—2002	纸耐折度的测定(肖伯尔法)	461
GB/T 458—2002	纸和纸板透气度的测定(肖伯尔法)	468
GB/T 5605—2002	烟草和烟草制品 醋酸纤维滤棒	475
GB/T 7974—2002	纸、纸板和纸浆亮度(白度)的测定 漫射/垂直法	482
GB/T 10342—2002	纸张的包装和标志	489
GB/T 10739—2002	纸、纸板和纸浆试样处理和试验的标准大气条件	496
GB/T 11175—2002	合成树脂乳液试验方法	506
YC/T 16.1—2002	再造烟叶 第1部分:辊压法	519
YC/T 16.2—2002	再造烟叶 第2部分:稠浆法	527
YC/T 26—2002	烟用二醋酸纤维素丝束	535
YC/T 27—2002	烟用聚丙烯纤维丝束	541
YC/T 37.1—2002	滤棒物理性能的测定 第1部分:长度 光电法	547
YC/T 37.2—2002	滤棒物理性能的测定 第2部分:圆周 激光法	553
YC/T 37.6—2002	滤棒物理性能的测定 第6部分:圆度	559
YC/T 169.1—2002	烟用丝束测定系列标准 第1部分:丝束线密度	563
YC/T 169.2—2002	烟用丝束测定系列标准 第2部分:单丝线密度	567
YC/T 169.3—2002	烟用丝束测定系列标准 第3部分:卷曲数	573
YC/T 169.4—2002	烟用丝束测定系列标准 第4部分:丝束卷曲指数及丝束卷曲弹性回复率	577
YC/T 169.5—2002	烟用丝束测定系列标准 第5部分:断裂强度	581
YC/T 169.6—2002	烟用丝束测定系列标准 第6部分:截面形状	585
YC/T 169.7—2002	烟用丝束测定系列标准 第7部分:回潮率	589
YC/T 169.8—2002	烟用丝束测定系列标准 第8部分:水分含量	593
YC/T 169.9—2002	烟用丝束测定系列标准 第9部分:油剂含量	597
YC/T 169.10—2002	烟用丝束测定系列标准 第10部分:残余丙酮含量	601
YC/T 169.11—2002	烟用丝束测定系列标准 第11部分:二氧化钛含量	605
YC/T 169.12—2002	烟用丝束测定系列标准 第12部分:包装与外观	609
YC 170—2002	烟用接装纸原纸	613
YC 171—2002	烟用接装纸	621
YC/T 172—2002	卷烟纸、成形纸、接装纸及具有定向透气带的材料 透气度的测定	628

第四部分 农业标准与其他相关标准

YC/T 149—2002	烟草及烟草制品 转基因的测定	647
YC/T 150—2002	烟草种子 转基因的测定	657
JJG(烟草) 15—2002	烟草专用吸阻标准棒检定规程	662
JJG(烟草) 16—2002	烟草专用标准恒流孔检定规程	668
JJG(烟草) 17—2002	烟草专用通风率标准棒检定规程	674
JJG(烟草) 18—2002	烟草专用透气度流量盘检定规程	680

第五部分 国际标准

ISO 6565:2002	烟草和烟草制品——卷烟吸阻和滤棒压降——标准条件和测量	687
ISO 9512:2002	卷烟——通风的测定——定义和测量原理	703
附录 GB/T 12655—1998《卷烟纸》第1号修改单		719

第一部分 综合基础标准

前 言

本标准等同采用 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》。

本标准是 GB/T 19000 族标准之一。标准中的“应”(shall)表示要求,“应当”(should)仅起指导作用。

由于两种语言上的差异,术语 3.1.5 capability 与 3.9.12 competence 均译为“能力”,但其定义却不同。在 GB/T 19000 族标准中,术语 3.1.5 能力(capability)特指组织、体系或过程的“能力”,而 3.9.12 能力(competence)则特指人员的“能力”。

某些定义下面所加的“注”,是为英文版国际标准的使用者所提供的附加信息(如 3.2.6 中的“注”,3.6.1 中的“注 2”,3.6.13 中的“注”和 3.7.2 中的“注 2”),为等同采用国际标准,本标准仍保留了这些内容。

本标准对 GB/T 6583—1994 作了技术性修订,故本标准发布时,代替 GB/T 6583—1994。

本标准的附录 A 是提示的附录。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(CSBTS/T C151)提出并归口。

本标准由中国标准研究中心负责起草。

本标准起草单位:中国标准研究中心、中国合格评定国家认可中心、上海市标准化研究院,航天科技集团七〇八研究所、中国船级社、深圳市中兴通讯股份有限公司、中国天辰化学工程公司、中国新时代质量体系认证中心。

本标准主要起草人:李镜、徐有刚、陆关新、郭瑞霞、顾作甫、李溯、乔悦生、郑燕。

ISO 前言

国际标准化组织(ISO)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 的技术委员会完成,各成员团体若对某技术委员会确立的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面,ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切合作关系。

国际标准遵照 ISO/IEC 导则第 3 部分的规则起草。

由技术委员会通过的国际标准草案提交各成员团体表决,需取得至少 75%参加表决的成员团体的同意,才能作为国际标准正式发布。

本标准中的某些内容有可能涉及一些专利权问题,对此应引起注意。ISO 不负责识别任何这样的专利权问题。

ISO9000 由 ISO/T C176/SC1 质量管理和质量保证技术委员会概念与术语分委员会制定。

本标准代替 ISO 8402:1994。

本标准的附录 A 仅是提示的附录,它提供了在与质量管理体系有关的特定概念领域中术语之间的关系图。

引 言

0.1 总则

GB/T 19000 族下述标准可帮助各种类型和规模的组织实施并运行有效的质量管理体系。这些标准包括：

- GB/T 19000 表述质量管理体系基础知识并规定质量管理体系术语；
 - GB/T 19001 规定质量管理体系要求，用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品能力，目的在于增进顾客满意；
 - GB/T 19004 提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南。该标准的目的是组织业绩改进和顾客及其他相关方满意；
 - GB/T 19011 提供审核质量和环境管理体系指南。
- 上述标准共同构成了一组密切相关的质量管理体系标准，在国内和国际贸易中促进相互理解。

0.2 质量管理原则

为了成功地领导和运作一个组织，需要采用一种系统和透明的方式进行管理。针对所有相关方的需求，实施并保持持续改进其业绩的管理体系，可使组织获得成功。质量管理是组织各项管理的内容之一。

八项质量管理原则已得到确认，最高管理者可运用这些原则，领导组织进行业绩改进：

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。

b) 领导作用

领导者确立组织统一的宗旨及方向。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。

c) 全员参与

各级人员都是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来收益。

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结果。

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。

f) 持续改进

持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。

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。

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。

这八项质量管理原则形成了 GB/T 19000 族质量管理体系标准的基础。

中华人民共和国国家标准

质量管理体系 基础和术语

Quality management systems—
Fundamentals and vocabulary

GB/T 19000—2000
idt ISO 9000:2000

代替 GB/T 6583—1994

1 范围

本标准表述了 GB/T 19000 族标准中质量管理体系的基础,并确定了相关的术语。本标准适用于:

- a) 通过实施质量管理体系寻求优势的组织;
- b) 对能满足其产品要求的供方寻求信任的组织;
- c) 产品的使用者;
- d) 就质量管理方面所使用的术语需要达成共识的人们(如:供方、顾客、行政执法机构);
- e) 评价组织的质量管理体系或依据 GB/T 19001 的要求审核其符合性的内部或外部人员和机构[如:审核员、行政执法机构,认证(注册)机构];
- f) 对组织质量管理体系提出建议或提供培训的内部或外部人员;
- g) 制定相关标准的人员。

2 质量管理体系基础

2.1 质量管理体系的理论说明

质量管理体系能够帮助组织增强顾客满意。

顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性,这些需求和期望在产品规范中表述,并集中归结为顾客要求。顾客要求可以由顾客以合同方式规定或由组织自己确定。在任一情况下,产品是否可接受最终由顾客确定。因为顾客的需求和期望是不断变化的,以及竞争的压力和技术的发展,这些都促使组织持续地改进产品和过程。

质量管理体系方法鼓励组织分析顾客要求,规定相关的过程,并使其持续受控,以实现顾客能接受的产品。质量管理体系能提供持续改进的框架,以增加顾客和其他相关方满意的机会。质量管理体系还就组织能够提供持续满足要求的产品,向组织及其顾客提供信任。

2.2 质量管理体系要求与产品要求

GB/T 19000 族标准区分了质量管理体系要求和产品要求。

GB/T 19001 规定了质量管理体系要求。质量管理体系要求是通用的,适用于所有行业或经济领域,不论其提供何种类别的产品。GB/T 19001 本身并不规定产品要求。

产品要求可由顾客规定,或由组织通过预测顾客的要求规定,或由法规规定。在某些情况下,产品要求和有关过程的要求可包含在诸如技术规范、产品标准、过程标准、合同协议和法规要求中。

2.3 质量管理体系方法

建立和实施质量管理体系的方法包括以下步骤:

- a) 确定顾客和其他相关方的需求和期望;
- b) 建立组织的质量方针和质量目标;
- c) 确定实现质量目标必需的过程和职责;

国家质量技术监督局 2000-12-28 批准

2001-06-01 实施

- d) 确定和提供实现质量目标必需的资源；
- e) 规定测量每个过程的有效性和效率的方法；
- f) 应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率；
- g) 确定防止不合格并消除产生原因的措施；
- h) 建立和应用持续改进质量管理体系的过程。

上述方法也适用于保持和改进现有的质量管理体系。

采用上述方法的组织能对其过程能力和产品质量树立信心，为持续改进提供基础，从而增进顾客和其他相关方满意并使组织成功。

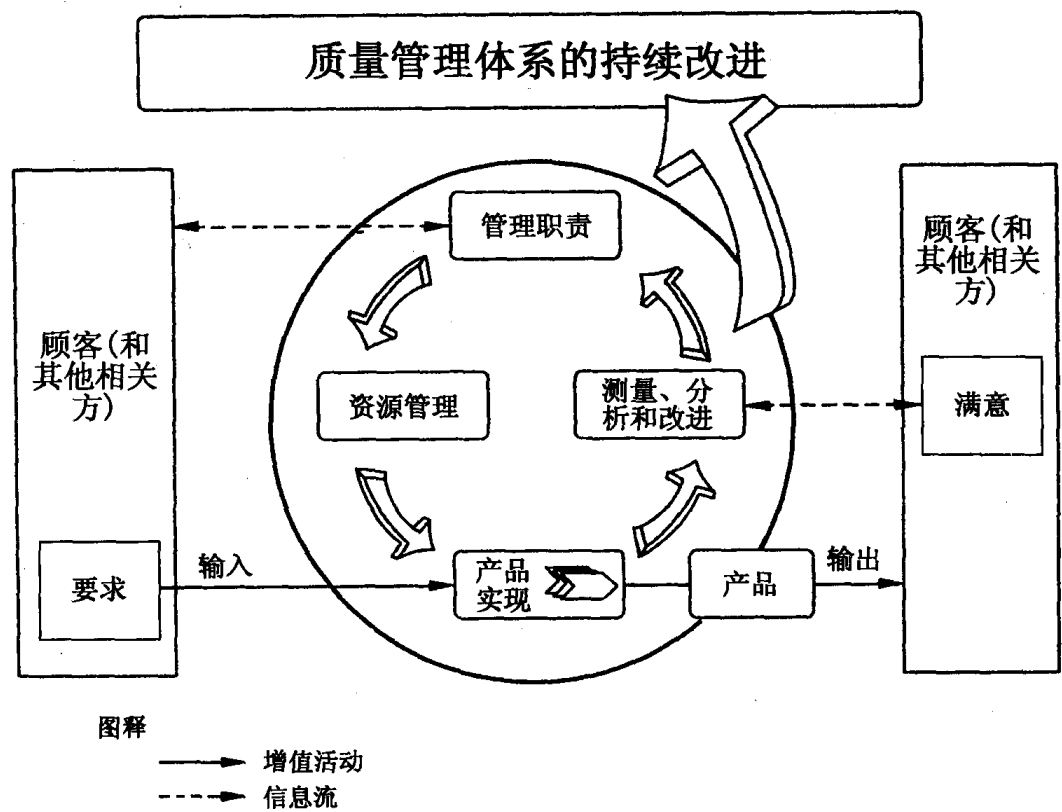
2.4 过程方法

任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动可视为一个过程。

为使组织有效运行，必须识别和管理许多相互关联和相互作用的过程。通常，一个过程的输出将直接成为下一个过程的输入。系统地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，称为“过程方法”。

本标准鼓励采用过程方法管理组织。

由 GB/T 19000 族标准表述的，以过程为基础的质量管理体系模式如图 1 所示。该图表明在向组织提供输入方面相关方起重要作用。监视相关方满意程度需要评价有关相关方感受的信息，这种信息可以表明其需求和期望已得到满足的程度。图 1 中的模式没有表明更详细的过程。



注：括号中的陈述不适用于 GB/T 19001。

图 1 以过程为基础的质量管理体系模式

2.5 质量方针和质量目标

建立质量方针和质量目标为组织提供了关注的焦点。两者确定了预期的结果，并帮助组织利用其资源达到这些结果。质量方针为建立和评审质量目标提供了框架。质量目标需要与质量方针和持续改进的承诺相一致，其实现需是可测量的。质量目标的实现对产品质量、运行有效性和财务业绩都有积极影响，因此对相关方的满意和信任也产生积极影响。

2.6 最高管理者在质量管理体系中的作用

最高管理者通过其领导作用及各种措施可以创造一个员工充分参与的环境,质量管理体系能够在这种环境中有效运行。最高管理者可以运用质量管理原则(见 0.2)作为发挥以下作用的基础:

- a) 制定并保持组织的质量方针和质量目标;
- b) 通过增强员工的意识、积极性和参与程度,在整个组织内促进质量方针和质量目标的实现;
- c) 确保整个组织关注顾客要求;
- d) 确保实施适宜的过程以满足顾客和其他相关方要求并实现质量目标;
- e) 确保建立、实施和保持一个有效的质量管理体系以实现这些质量目标;
- f) 确保获得必要资源;
- g) 定期评审质量管理体系;
- h) 决定有关质量方针和质量目标的措施;
- i) 决定改进质量管理体系的措施。

2.7 文件

2.7.1 文件的价值

文件能够沟通意图、统一行动,其使用有助于:

- a) 满足顾客要求和质量改进;
- b) 提供适宜的培训;
- c) 重复性和可追溯性;
- d) 提供客观证据;
- e) 评价质量管理体系的有效性和持续适宜性。

文件的形成本身并不是目的,它应是一项增值的活动。

2.7.2 质量管理体系中使用的文件类型

在质量管理体系中使用下述几种类型的文件:

- a) 向组织内部和外部提供关于质量管理体系的一致信息的文件,这类文件称为质量手册;
- b) 表述质量管理体系如何应用于特定产品、项目或合同的文件,这类文件称为质量计划;
- c) 阐明要求的文件,这类文件称为规范;
- d) 阐明推荐的方法或建议的文件,这类文件称为指南;
- e) 提供如何一致地完成活动和过程的信息的文件,这类文件包括形成文件的程序、作业指导书和图样;
- f) 为完成的活动或达到的结果提供客观证据的文件,这类文件称为记录。

每个组织确定其所需文件的多少和详略程度及使用的媒体。这取决于下列因素,诸如组织的类型和规模、过程的复杂性和相互作用、产品的复杂性、顾客要求、适用的法规要求、经证实的人员能力以及满足质量管理体系要求所需证实的程度。

2.8 质量管理体系评价

2.8.1 质量管理体系过程的评价

评价质量管理体系时,应对每一个被评价的过程提出如下四个基本问题:

- a) 过程是否已被识别并适当规定?
- b) 职责是否已被分配?
- c) 程序是否得到实施和保持?
- d) 在实现所要求的结果方面,过程是否有效?

综合上述问题的答案可以确定评价结果。质量管理体系评价,如质量管理体系审核和质量管理体系评审以及自我评定,在涉及的范围上可以有所不同,并可包括许多活动。

2.8.2 质量管理体系审核

审核用于确定符合质量管理体系要求的程度。审核发现用于评定质量管理体系的有效性和识别改

进的机会。

第一方审核用于内部目的,由组织自己或以组织的名义进行,可作为组织自我合格声明的基础。

第二方审核由组织的顾客或由其他人以顾客的名义进行。

第三方审核由外部独立的组织进行。这类组织通常是经认可的,提供符合(如:GB/T 19001)要求的认证或注册。

ISO 19011 提供审核指南。

2.8.3 质量管理体系评审

最高管理者的任务之一是就质量方针和质量目标,有规则的、系统的评价质量管理体系的适宜性、充分性、有效性和效率。这种评审可包括考虑修改质量方针和质量目标的需求以响应相关方需求和期望的变化。评审包括确定采取措施的需求。

审核报告与其他信息源一同用于质量管理体系的评审。

2.8.4 自我评定

组织的自我评定是一种参照质量管理体系或优秀模式对组织的活动和结果所进行的全面和系统的评审。

自我评定可提供一种对组织业绩和质量管理体系成熟程度的总的看法。它还有助于识别组织中需要改进的领域并确定优先开展的事项。

2.9 持续改进

持续改进质量管理体系的目的在于增加顾客和其他相关方满意的机会,改进包括下述活动:

- a) 分析和评价现状,以识别改进区域;
- b) 确定改进目标;
- c) 寻找可能的解决办法,以实现这些目标;
- d) 评价这些解决办法并作出选择;
- e) 实施选定的解决办法;
- f) 测量、验证、分析和评价实施的结果,以确定这些目标已经实现;
- g) 正式采纳更改。

必要时,对结果进行评审,以确定进一步改进的机会。从这种意义上说,改进是一种持续的活动。顾客和其他相关方的反馈以及质量管理体系的审核和评审均能用于识别改进的机会。

2.10 统计技术的作用

应用统计技术可帮助组织了解变异,从而有助于组织解决问题并提高有效性和效率。这些技术也有助于更好地利用可获得的数据进行决策。

在许多活动的状态和结果中,甚至是在明显的稳定条件下,均可观察到变异。这种变异可通过产品和过程可测量的特性观察到,并且在产品的整个寿命周期(从市场调研到顾客服务和最终处置)的各个阶段,均可看到其存在。

统计技术有助于对这类变异进行测量、描述、分析、解释和建立模型,甚至在数据相对有限的情况下也可实现。这种数据的统计分析能对更好地理解变异的性质、程度和原因提供帮助。从而有助于解决,甚至防止由变异引起的问题,并促进持续改进。

GB/Z 19027 给出了统计技术在质量管理体系中的指南。

2.11 质量管理体系与其他管理体系的关注点

质量管理体系是组织的管理体系的一部分,它致力于使与质量目标有关的结果适当地满足相关方的需求、期望和要求。组织的质量目标与其他目标,如增长、资金、利润、环境及职业卫生与安全等目标相辅相成。一个组织的管理体系的各个部分,连同质量管理体系可以合成一个整体,从而形成使用共有要素的单一的管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标并评价组织的整体有效性。组织的管理体系可以对照其要求进行评价,也可以对照国家标准如 GB/T 19001 和 GB/T 24001—1996 的要

求进行审核,这些审核可分开进行,也可合并进行。

2.12 质量管理体系与优秀模式之间的关系

GB/T 19000 族标准和组织优秀模式提出的质量管理体系方法依据共同的原则。它们两者均:

- a) 使组织能够识别它的强项和弱项;
- b) 包含对照通用模式进行评价的规定;
- c) 为持续改进提供基础;
- d) 包含外部承认的规定。

GB/T 19000 族质量管理体系与优秀模式之间的差别在于它们应用范围不同。GB/T 19000 族标准提出了质量管理体系要求和业绩改进指南,质量管理体系评价可确定这些要求是否得到满足。优秀模式包含能够对组织业绩进行比较评价的准则,并能适用于组织的全部活动和所有相关方。优秀模式评定准则提供了一个组织与其他组织的业绩相比较的基础。

3 术语和定义

本章定义的术语,如果出现在其他的定义或注释中,将使用黑体字表示,并在其后括号中附原词条号。这种以黑体字表示的术语,可以用其完整的定义所替代。例如:

产品(3.4.2)被定义为“**过程**(3.4.1)的结果”。

过程被定义为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”。

如果术语“**过程**”由它的定义所替代:

产品则成为“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动的结果”。

对于在具体场合限于特定含义的概念,在定义前的角括号〈〉中标出适用领域。例如:**技术专家**(审核)(3.9.11)。

3.1 有关质量的术语

3.1.1 质量 **quality**

一组固有特性(3.5.1)满足要求(3.1.2)的程度

注1:术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

注2:“固有的”(其反义是“赋予的”)就是指在某事或某物中本来就有的,尤其是那种永久的特性。

3.1.2 要求 **requirement**

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望

注1:“通常隐含”是指组织(3.3.1)、顾客(3.3.5)和其他相关方(3.3.7)的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注2:特定要求可使用修饰词表示,如产品要求、质量管理要求、顾客要求。

注3:规定要求是经明示的要求,如在文件(3.7.2)中阐明。

注4:要求可由不同的相关方提出。

3.1.3 等级 **grade**

对功能用途相同但质量要求(3.1.2)不同的产品(3.4.2)、过程(3.4.1)或体系(3.2.1)所作的分类或分级

示例:飞机的舱级和宾馆的等级分类。

注:在确定质量要求时,等级通常是规定的。

3.1.4 顾客满意 **customer satisfaction**

顾客对其要求(3.1.2)已被满足的程度的感受

注1:顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注2:即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足,也不一定确保顾客很满意。

3.1.5 能力 **capability**