

管理体系标准精编

(第二版)

中国标准出版社第一编辑室 编



 中国标准出版社

管理体系标准精编

(第二版)

中国标准出版社第一编辑室 编

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

管理体系标准精编/中国标准出版社第一编辑室编.
—2版. —北京:中国标准出版社,2010
ISBN 978-7-5066-5946-8

I. ①管… II. ①中… III: ①质量管理体系-国家
标准-汇编-中国 IV. ①F273.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 147969 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 39.25 字数 1 177 千字

2010 年 9 月第二版 2010 年 9 月第二次印刷

*

定价 200.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

前 言

本汇编收集了截至 2010 年 6 月底批准发布的有关管理体系方面的重要标准 19 项,其中质量管理体系标准 3 项,环境管理体系标准 2 项,职业健康安全管理体系标准 2 项,食品安全管理体系标准 3 项,信息安全管理体系标准 1 项,能源管理体系标准 1 项,审核指南标准 1 项,应用指南标准 6 项。

本汇编将目前管理体系中涉及的比较重要的标准汇集成书,目的在于为广大认证、咨询、审核等相关机构及企业提供实用和有效的指导。本汇编涉及到质量、环境、职业健康安全、食品安全管理、信息安全、能源、审核等领域中的核心标准,这些标准在相关认证、咨询、审核中具有不可或缺的作用,特别是对于从事多体系认证、咨询、审核的机构,实用性极强。本汇编没有收集其他相关标准,其主要目的是为了给读者提供最直接、最有效、最实用的标准汇编。

本汇编适用于认证机构、咨询公司、审核人员和相关领域的技术人员使用。

编 者

2010 年 7 月

目 录

一、要求标准

GB/T 19000—2008	质量管理体系 基础和术语	3
GB/T 19001—2008	质量管理体系 要求	37
GB/T 19004—2000	质量管理体系 业绩改进指南	63
GB/T 19011—2003	质量和(或)环境管理体系审核指南	111
GB/T 24001—2004	环境管理体系 要求及使用指南	137
GB/T 24004—2004	环境管理体系 原则、体系和支持技术通用指南	161
GB/T 28001—2001	职业健康安全管理体系 规范	193
GB/T 28002—2002	职业健康安全管理体系 指南	207
GB/T 22000—2006	食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求	255
GB/T 22003—2008	食品安全管理体系 审核与认证机构要求	286
GB/T 22004—2007	食品安全管理体系 GB/T 22000—2006 的应用指南	301
GB/T 22080—2008	信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求	317
GB/T 23331—2009	能源管理体系 要求	343

二、应用标准

GB/T 18305—2003	质量管理体系 汽车生产件及相关维修零件组织应用 GB/T 19001—2000 的特别要求	359
GB/Z 19031—2009	质量管理体系 医疗服务组织过程改进指南	395
GB/Z 19032—2009	质量管理体系 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南	465
GB/Z 19034—2008	质量管理体系 地方政府应用 GB/T 19001—2000 指南	495
GB/Z 19036—2009	质量管理体系 GB/T 19001 在中小型组织中的应用指南	541
GB/T 19080—2003	食品与饮料行业 GB/T 19001—2000 应用指南	589



一、要求标准





中华人民共和国国家标准

GB/T 19000—2008/ISO 9000:2005
代替 GB/T 19000—2000

质量管理体系 基础和术语

Quality management systems—Fundamentals and vocabulary

(ISO 9000:2005, IDT)

2008-10-29 发布

2009-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准等同采用 ISO 9000:2005《质量管理体系 基础和术语》。

本标准是 GB/T 19000 族的核心标准之一。

本标准代替 GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》。

本标准与 GB/T 19000—2000 相比主要变化如下：

- a) 在基础知识方面,对其文字做了仔细的推敲,旨在更加准确地表达本标准的意图;
- b) 增加了三个新的术语。它们是:合同(3.3.8),审核计划(3.9.12),审核范围(3.9.13);
- c) 对某些原有的术语做了文字或编排位置上的调整;
- d) 为了区分不同的能力,在术语 3.1.6 的后面加了注 2。

本标准的附录 A 是资料性附录。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国合格评定国家认可中心、中国质量认证中心、中国建筑材料检验认证中心、方圆标志认证集团有限公司、北京索尔维斯企业管理咨询中心、深圳环通认证中心。

本标准主要起草人:李镜、谷艳君、史新波、李杰、石新勇、梁平、王海东、曲辛田。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

——GB 6583.1—1986、GB/T 6583—1992、GB/T 6583—1994、GB/T 19000—2000(将 GB/T 19000.1—1994 的内容并入。同时,该标准被取消)。

引 言

0.1 总则

GB/T 19000 族标准可帮助各种类型和规模的组织建立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, 用于证实组织具有能力提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品, 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。该标准的目的是改进组织业绩并达到顾客及其他相关方满意；
- GB/T 19011, 提供质量和环境管理体系审核指南。

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

成功地领导和运作一个组织, 需要采用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。

本标准提出的八项质量管理原则被确定为最高管理者用于领导组织进行业绩改进的指导原则。

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

领导者应确保组织的目的与方向的一致。他们应当创造并保持良好的内部环境, 使员工能充分参与实现组织目标的活动。

c) 全员参与

各级人员都是组织之本, 唯有其充分参与, 才能使他们为组织的利益发挥其才干。

d) 过程方法

将活动和相关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体系来看待、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永恒目标。

g) 基于事实的决策方法

有效决策建立在数据和信息分析的基础上。

h) 与供方互利的关系

组织与供方相互依存, 互利的关系可增强双方创造价值的能力。

上述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。

质量管理体系 基础和术语

1 范围

本标准表述了构成 GB/T 19000 族标准主体内容的质量管理体系的基础,并定义了相关的术语。
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) 对供方能满足其产品要求寻求信任的组织;
- 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员和组织(如:供方、顾客、监管机构);
- 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、监管机构、认证机构);
- 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和机构;
- 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进顾客满意。

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,以增加组织提升顾客和其他相关方满意的机率。质量管理体系还能够针对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。产品要求有时与相关的过程要求一起,被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;
- 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其产生原因的措施;
- 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。

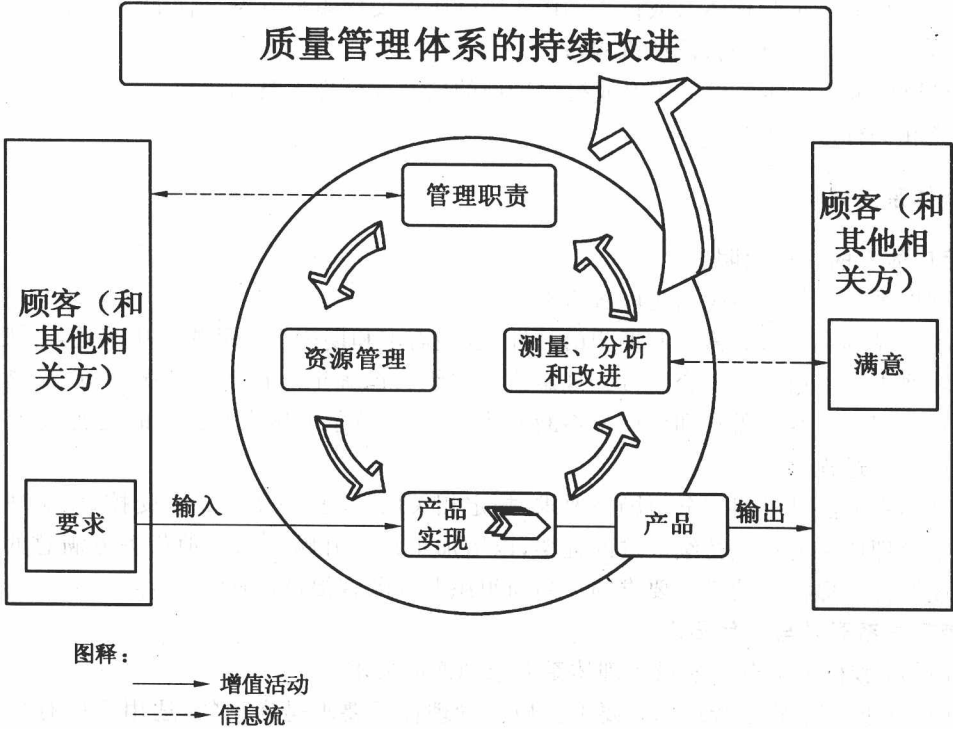
2.4 过程方法

使用资源将输入转化为输出的任何一项或一组活动均可视为一个过程。

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 中的模式未表明更详细的过程。



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

质量方针和质量目标的建立为组织提供了关注的焦点。两者确定了期望的结果,并帮助组织利用其资源得到这些结果。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会产生积极影响。

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和实际行动,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) 通过在整个组织内宣传质量方针并促进质量目标的实现,增强员工的意识、积极性和参与

程度；

- 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和高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，它应当是一项增值的活动。

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列几种类型的文件：

- a) 向组织内部和外部提供关于质量管理体系符合性信息的文件，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) 提供使过程能始终如一完成的信息的文件，这类文件包括形成文件的程序、作业指导书和图样；
- f) 为完成的活动或得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数量和详略程度及采用的媒介，这取决于下述因素，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，应当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。质量管理体系评价可在不同的范围内，通过一系列活动开展，如审核和评审质量管理体系以及自我评定。

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。

第一方审核由组织自己或以组织的名义进行，用于内部目的，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,提供符合要求(如:GB/T 19001)的认证。

GB/T 19011 提供了审核指南。

2.8.3 质量管理体系评审

最高管理者的任务之一是对照质量方针和质量目标,定期和系统地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是否需要修改质量方针和质量目标,以响应相关方需求和期望的变化。评审包括确定是否需要采取措施。

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

组织的自我评定是参照质量管理体系或卓越模式,对组织的活动和结果所进行的全面和系统的评审。

自我评定可对组织业绩和质量管理体系成熟程度提供全面的情况。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组织提升顾客和其他相关方满意的机率,改进包括下列活动:

- 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

应用统计技术有助于了解变异,从而可帮助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。

在许多过程的运行和结果中,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的可测量特性观察到,也可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)的不同阶段中看到。

统计技术有助于对这种变异进行测量、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 给出了质量管理体系中的统计技术指南。

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,它致力于实现与质量目标有关的结果。适当时,满足相关方的需求、期望和要求。组织的质量目标补充其他目标,如成长、筹资、收益性、环境及职业健康与安全等目标。一个组织的若干个管理体系,可以与质量管理体系整合成一个使用通用要素的综合管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标以及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 的要求进行审核,这些审核可分开进行,也可合并进行。

2.12 质量管理体系与卓越模式之间的关系

GB/T 19000 族标准和组织卓越模式提出的质量管理体系方法均依据共同的原则。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 族质量管理体系方法与卓越模式之间的差别在于它们的应用范围不同。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。卓越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。卓越模式评价准则提供了一个组织与其他组织进行业绩比较的基础。

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，并在其后括号中标注原词条号。这种以黑体字表述的术语，可以用其完整的定义替代。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“将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动”。

如果术语“**过程**”由它的定义所替代：

产品则成为“将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动的结果”。

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。

示例：在有关审核的术语中，技术专家的条目是：

3.9.11

技术专家 technical expert

〈审核〉向审核组(3.9.10)提供特定的知识或技术的人员

注：本章中的术语是依据不同主题分组的，同一个组中不同术语之间的关系参见附录 A 中的概念图。

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”)是指本来就有的，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：特定要求可使用限定词表示，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(3.3.7)提出。

注 5：本定义与 ISO/IEC 导则第 2 部分：2004 的 3.12.1 中给出的定义不同。

3.12.1

要求 requirement

表达应遵守的准则的条款

3.1.3

等级 grade

对功能用途相同的产品(3.4.2)、过程(3.4.1)或体系(3.2.1)所做的不同质量要求的分类或分级

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

组织(3.3.1)、体系(3.2.1)或过程(3.4.1)实现产品(3.4.2)并使其满足要求(3.1.2)的本领

注：GB/T 3358 中确定了统计领域中过程能力术语。

3.1.6

能力 competence

经证实的应用知识和技能的本领

注1：在本标准中，所定义的能力的概念是通用的。在 ISO 其他的文件中，本词汇的使用可能更加具体。

注2：在 GB/T 19000 族标准中，术语能力(capability)(3.1.5)特指组织、体系或过程的“能力”，而能力(competence)(3.1.6)则特指人员的“能力”。

3.2 有关管理的术语

3.2.1

体系(系统) system

相互关联或相互作用的一组要素

3.2.2

管理体系 management system

建立方针和目标并实现这些目标的体系(3.2.1)

注：一个组织(3.3.1)的管理体系可包括若干个不同的管理体系，如质量管理体系(3.2.3)、财务管理体系或环境管理体系。

3.2.3

质量管理体系 quality management system

在质量(3.1.1)方面指挥和控制组织(3.3.1)的管理体系(3.2.2)

3.2.4

质量方针 quality policy

由组织(3.3.1)最高管理者(3.2.7)正式发布的关于质量(3.1.1)方面的全部意图和方向

注1：通常质量方针与组织的总方针相一致并为制定质量目标(3.2.5)提供框架。

注2：本标准中提出的质量管理原则可以作为制定质量方针的基础(见0.2)。

3.2.5

质量目标 quality objective

在质量(3.1.1)方面所追求的目的

注1：质量目标通常依据组织的质量方针(3.2.4)制定。

注2：通常对组织(3.3.1)的相关职能和层次分别规定质量目标。

3.2.6

管理 management

指挥和控制组织(3.3.1)的协调的活动

注：在英语中，术语“management”有时指人，即具有领导和控制组织的职责和权限的一个人或一组人。当“management”以这样的意义使用时，均应附有某些修饰词以避免与上述“management”的定义所确定的概念相混淆。例如：不赞成使用“management shall ……”，而应使用“top management(3.2.7) shall ……”。