

世界 500 强 企业国际通用管理体系 工具全解



[附赠光盘]

胡迅 ◎ 主编

介绍了世界 **500 强** 企业常用的 **16 大类** 管理体系

提供了大量**经典实用的管理文件**和**实施范本**

帮助企业**快速建立**相关管理体系并**成功实施**

20 个 ISO 9000、SA 8000 和 ISO/IEC 27001 管理体系文件

18 个 OHSAS 18000、ISO 14000 和 ISO 10014 管理体系文件

17 个 ISO 13485、ISO/TS 16949 和 AS 9100 管理体系文件

14 个 ISO 14064、ISO 50001 和 IECQ-QC 080000 管理体系文件

21 个 IRIS 5001、TL 9000、C-TPAT 和 ISO 22000 管理体系文件



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

世界 500 强企业精细化管理工具系列

世界 500 强企业 国际通用管理体系工具全解

胡迅 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解 / 胡迅主编. —北京: 人民邮电出版社, 2013. 10
(世界 500 强企业精细化管理工具系列)
ISBN 978-7-115-33053-6

I. ①世… II. ①胡… III. ①企业管理—管理体系
IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 211166 号

内 容 提 要

本书分为国际组织与体系概览、基础体系和实施范本、行业体系和实施范本、体系建立与运行控制四大部分, 全面、系统地介绍了 ISO 9001、ISO 14000、OHSAS 18000 等 16 个国际通用管理体系, 同时提供了大量的管理文件和实施范本, 有助于各行业企业快速建立相关管理体系并成功实施。

本书适合企业经营管理人员、体系设计和管理人员以及企业培训师、咨询师、高校相关专业师生阅读和使用。

◆ 主 编 胡 迅

责任编辑 庞卫军

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 37.5

2013 年 10 月第 1 版

字数: 450 千字

2013 年 10 月北京第 1 次印刷

定 价: 95.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

“世界 500 强”是中国人对《财富》杂志每年评选的“全球最大 500 家公司”排行榜的一种约定俗成的叫法。《财富》世界 500 强排行榜一直是衡量全球大型公司最著名、最权威的榜单。进入世界 500 强的企业通常生存和发展能力都非常强，有的甚至维持上百年长盛不衰。这些企业在管理方面有其成功之处。成功的原因之一是这些企业通常都聚集了一群顶尖的管理者，而这些顶尖的管理者又是靠什么来管理的呢？他们靠的是灵活运用管理方法、管理技能、管理体系、管理文书、管理流程等管理工具。

管理体系就是建立方针和目标并实现这些目标的体系。一个企业可建立和实施的管理体系有若干种，如 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、OHSAS 18001 职业健康和安全管理、BS7799/ISO 27001 信息安全管理体系、TS 16949 汽车供应行业质量管理体系、HACCP 食品安全管理体系等。

世界 500 强企业广泛采用当今国际通用的、公认的 ISO 9000 的管理理念、原则、方法和技能，并随着体系的持续改进，在企业内部形成相对统一的管理理念、思想、方法和具有自身特色的管理文化，为企业全面提升竞争能力、实现可持续发展以及承担应尽的经济责任、社会责任和政治责任奠定了坚实的基础。实际上，许多管理体系都是由世界 500 强企业经过实践而产生出来并加以标准化而得以推广的。

《世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解》一书将世界 500 强企业里广泛运用的管理体系一一呈现在读者面前，让中国的企业管理者从中学习，并结合本企业实际迅速地建立起世界上最先进的管理体系，以服务于自己的企业，提升企业业绩。《世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解》一书详细介绍了以下 16 个管理体系：

- ◇ ISO 9000 质量管理体系
- ◇ ISO 14000 环境管理体系
- ◇ OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系
- ◇ SA 8000 社会责任标准体系
- ◇ IECQ-QC 080000 有害物质流程管理体系
- ◇ ISO 14064 温室气体核查体系
- ◇ ISO/IEC 27001 信息安全管理体系
- ◇ ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模式
- ◇ C-TPAT 反恐体系



- ◇ ISO 50001 能源管理体系
- ◇ ISO/TS 16949 汽车行业质量管理体系
- ◇ AS 9100 航天航空国际工业管理体系
- ◇ IRIS 铁道系统管理体系
- ◇ TL 9000 电信行业质量管理体系
- ◇ ISO 13485 医疗器械质量管理体系
- ◇ ISO 22000 食品行业安全管理体系

《世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解》一书分为四大部分：国际组织与体系概览，基础体系和实施范本，行业体系和实施范本，体系建立与运行控制。同时，本书还以名片的形式介绍了一些世界 500 强企业的基本元素，帮助读者对这些世界 500 强企业有更深入的了解。

《世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解》一书中精准的标准理解，可作为自学材料供企业管理者使用或者作为培训大纲供咨询老师参考；规范的文件范本可供读者拿来就用，结合本企业的实际略作修改就成了具有企业个性的管理文件。

《世界 500 强企业国际通用管理体系工具全解》一书在编辑整理过程中，获得了曾在世界 500 强企业工作过的人员、顾问老师的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有胡迅、李盛峰、李强、张罕芳、王春媚、陈萍、王济营、潘登、游继牡、栾兰、邱彬崇、邓珠、张绍峰、刘冬娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、李建军、李永江、刘军、刘俊、刘海江、刘雪花、杜小彦、骆振中、薛永刚、段青民、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、赵仁涛、柳景章、唐琼、马丽平、宁小军、姚根兴、杨冬琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、匡仲潇、滕宝红，在此对他们付出的劳动一并表示感谢！

编读互动信息卡

感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费的优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满300元，可免费获赠普华当月新书一本。

☐ 本书摆放在书店显著位置 ☐ 封面推荐 ☐ 书名
☐ 作者及出版社 ☐ 封面设计及版式 ☐ 媒体书评
☐ 前言 ☐ 内容 ☐ 价格
☐ 其他 ()

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

1. 作者讲座或培训 2. 附赠光盘
3. 新书信息 4. 其他 ()

姓 名	联系电话	职 务
电子邮箱	工作单位	
地 址		

新浪微博: @普华文化 (关注微博, 免费订阅普华每月新书信息速递)

目 录

第一部分 国际组织与体系概览

第一章 国际组织和知名认证机构	3
一、国际标准化组织（ISO）	3
二、国际劳工组织（ILO）	3
三、瑞士通用公证行（SGS）	3
四、英国标准学会（BSI）	3
五、法国国际检验局（BV）	4
六、德国技术监督协会（TÜV）	4
七、美国安全检测实验室公司（UL）	4
八、美国船级社（ABS）	5
九、加拿大标准协会（CSA）	5
十、国际认证联盟（IQNet）	5
十一、中国质量认证中心（CQC）	5
十二、万泰认证中心（WIT）	6
第二章 管理体系概览	7
一、通用国际管理体系	7
二、行业性国际管理体系	7

第二部分 基础体系和实施范本

第三章 ISO 9000 质量管理体系	11
一、什么是 ISO 9000 族标准	11
二、实施 ISO 9000 质量管理体系的意义	11
三、ISO 9001 质量管理体系的过程方法模式	12
四、ISO 9000 质量管理体系的八大原则	12



五、ISO 9001：2008 质量管理体系条款的理解	14
管理文件 001：ISO 9001 质量管理手册	29
管理文件 002：文件控制程序	49
管理文件 003：质量记录控制程序	53
管理文件 004：内部审核控制程序	55
管理文件 005：不合格品控制程序	58
管理文件 006：管理评审程序	60
管理文件 007：纠正与预防措施控制程序	62
第四章 ISO 14000 环境管理体系	65
一、什么是 ISO 14000 环境管理体系	65
二、ISO 14000 环境管理体系的实施意义	65
三、ISO 14000 环境管理体系与 ISO 9000 质量管理体系的关系	65
四、ISO 14001 环境管理体系的主要内容	66
五、ISO 14001 环境管理体系条款的理解	66
管理文件 001：ISO 14000 环境管理手册	75
管理文件 002：环境因素识别与评价控制程序	88
管理文件 003：大气排放污染控制程序	90
管理文件 004：水、土壤污染控制程序	92
管理文件 005：噪声污染控制程序	94
管理文件 006：废弃物管理程序	95
管理文件 007：化学物质管理程序	97
管理文件 008：相关方环保控制程序	99
管理文件 009：环境监测与测量控制程序	100
第五章 OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系	103
一、什么是 OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系	103
二、OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系的基本思想	103
三、OHSAS 18000 职业安全卫生管理的对象	103
四、实施 OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系的作用	105
五、OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系的机构和主要内容	105
六、OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系的主要术语与定义	107
七、OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系的 17 个要素	109

管理文件 001: OHSAS 18000 职业安全卫生管理手册	114
管理文件 002: 危害辨识和风险评估管理控制程序	124
管理文件 003: 职业病预防管理程序	128
管理文件 004: 女职工劳动保护管理程序	130
管理文件 005: 特种设备使用管理程序	131
管理文件 006: 工伤事故调查处理程序	134
管理文件 007: 应急准备和响应控制程序	137
管理文件 008: 事故事件报告调查和处理控制程序	140
第六章 SA 8000 社会责任标准体系	146
一、什么是 SA 8000 社会责任标准体系	146
二、SA 8000 社会责任标准体系对我国企业的影响分析	146
三、实施 SA 8000 社会责任标准体系的效益	147
四、SA 8000 社会责任标准体系认证的目的与范围	147
五、SA 8000 社会责任标准体系的术语和定义	148
六、SA 8000 社会责任标准体系的规定	149
七、SA 8000 社会责任标准体系管理系统要求	151
管理文件 001: SA 8000 社会责任标准手册	153
管理文件 002: 员工招聘控制程序	159
管理文件 003: 救济童工及未成年工保护控制程序	160
管理文件 004: 禁止强迫性劳工管理控制程序	162
管理文件 005: 健康与安全管理控制程序	163
管理文件 006: 紧急医疗救助管理程序	167
管理文件 007: 结社自由和集体谈判的权利管理控制程序	169
管理文件 008: 反歧视管理控制程序	169
管理文件 009: 工作时间、薪资管理程序	170
第七章 IECQ - QC 080000 有害物质流程管理体系	173
一、什么是 IECQ - HSPM	173
二、为什么要申请 IECQ - HSPM 认证	173
三、适用于哪些企业	173
四、QC 080000 有害物质流程管理体系的条款	174
五、QC 080000 有害物质流程管理体系要求的文件	176



管理文件 001：有害物质控制程序	177
管理文件 002：绿色采购及外包作业程序	182
管理文件 003：防止混入有害物质的控制程序	185
管理文件 004：环境关联物质异常处理程序	187
第八章 ISO 14064 温室气体核查体系	191
一、什么是 ISO 14064 温室气体核查体系	191
二、ISO 14064 温室气体核查管理体系的三个组成部分	191
三、ISO 14064 温室气体核查体系的推行意义	192
四、ISO 14064 - 1 温室气体核查体系在企业中的实施和应用	192
管理文件 001：温室气体盘查管理程序	196
管理文件 002：温室气体盘查报告书	202
第九章 ISO/IEC 27001 信息安全管理体	220
一、什么是 ISO/IEC 27001 信息安全管理体	220
二、ISO 27001 信息安全管理体的内容	220
三、ISO 27001 信息安全管理体的特点	221
四、ISO 17799/27001 信息安全管理体的建立步骤	223
五、组织实施 ISO 17799/27001 信息安全管理体的程序与模式	224
六、ISO 17799/27001 信息安全管理体所要求的文件	225
管理文件 001：信息安全管理手册	233
管理文件 002：物理安全区域管理办法	242
管理文件 003：信息处理设施管理办法	246
管理文件 004：信息安全事故管理程序	248
第十章 ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模	250
一、ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模式的定义与来源	250
二、ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模式的核	250
三、ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效评价准则框架图	254
四、ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模式的特	254
五、ISO 10014 (GB/T 19580) 卓越绩效管理模	255
管理文件：卓越绩效评价准则推进手册	257

第十一章 C-TPAT 反恐体系	274
一、什么是 C-TPAT 反恐体系	274
二、实施 C-TPAT 反恐体系认证的好处	274
三、C-TPAT 反恐体系的构成	274
四、C-TPAT 反恐体系的应对	275
管理文件 001: 人力资源安全控制程序	278
管理文件 002: 保安工作指引程序	280
管理文件 003: 物理安全控制程序	284
管理文件 004: 封条管理程序	286
管理文件 005: 出口货物报关与安全程序	287
管理文件 006: 集装箱完整性检查程序	288
管理文件 007: 反偷窃程序	290
管理文件 008: 符合海关要求程序	291
第十二章 ISO 50001 能源管理体系	293
一、什么是 ISO 50001 能源管理体系	293
二、实施 ISO 50001 能源管理体系的目标	293
三、ISO 50001 能源管理体系的适用范围	294
四、国家标准《能源管理体系——要求》(GB/T 23331-2009)	294
管理文件 001: 能源管理手册	295
管理文件 002: 能源因素识别与评价控制程序	308
管理文件 003: 资源消耗管理程序	313
管理文件 004: 能源采购管理制度	315
管理文件 005: 能源资源管理程序(电)	316
管理文件 006: 能源资源管理程序(水)	317
管理文件 007: 能源资源管理程序(压缩空气)	318
管理文件 008: 能源资源管理程序(油)	320



第三部分 行业体系和实施范本

第十三章 ISO /TS 16949 汽车行业质量管理体系与实施范本	325
一、什么是 ISO/TS 16949 质量管理体系	325
二、ISO/TS 16949 质量管理体系的目标	326
三、ISO/TS 16949 的适用范围	326
四、ISO/TS 16949 对受审核方与审核方的要求	327
五、ISO/TS 16949 标准的结构	327
六、ISO/TS 16949 标准的五大工具	330
七、ISO/TS 16949 条款的理解	330
管理文件 001：ISO/TS 16949 质量管理手册	347
管理文件 002：质量先期策划和过程策划控制程序	368
管理文件 003：产品和过程批准程序	380
管理文件 004：过程控制程序	385
第十四章 AS 9100 航天航空国际工业管理体系与实施范本.....	390
一、什么是 AS 9100 航天航空国际工业管理体系	390
二、为什么要实施 AS 9100 航天航空国际工业管理体系	390
三、AS 9100 航天航空国际工业管理体系适用的企业	390
四、AS 9100 与 ISO 9000 中的主要不同点	391
五、AS 9100 航天航空国际工业管理体系的实施流程	392
管理文件 001：实验室控制程序	394
管理文件 002：FAI 控制程序	401
管理文件 003：PFMEA 控制程序	402
第十五章 IRIS 铁道系统管理体系与实施范本	407
一、什么是 IRIS	407
二、实施 IRIS 的好处	407
三、IRIS 标准与 ISO 9001 标准不同之处	408
四、IRIS 要求建立 16 个文件化程序/活动	414
五、IRIS 要求建立的 25 个过程	414
管理文件 001：IRIS 质量手册	416

管理文件 002：知识管理控制程序	429
管理文件 003：投标管理控制程序	432
管理文件 004：风险管理控制程序	437
管理文件 005：老化控制程序	439
管理文件 006：RAMS 控制程序	440
第十六章 TL 9000 电信行业质量管理体系	447
一、什么是 TL 9000 电信行业质量管理体系	447
二、TL 9000 电信行业质量管理体系的适用范围	447
三、TL 9000 电信行业质量管理体系的结构和主要条款	447
四、TL 9000 和 ISO 9000 的比较	450
五、TL 9000 电信行业质量管理体系的认证	452
管理文件 001：TL 9000 质量管理手册	454
管理文件 002：软件开发管理程序	466
管理文件 003：防静电控制程序	471
第十七章 ISO 13485 医疗器械质量管理体系	476
一、什么是 ISO 13485 医疗器械质量管理体系	476
二、实施 ISO 13485 医疗器械质量管理体系对组织的益处	476
三、ISO 13485 医疗器械质量管理体系认证适用范围	476
四、ISO 13485 医疗器械质量管理体系的特点	477
管理文件 001：忠告性通知事故报告程序	480
管理文件 002：CE 标志产品分类控制程序	482
管理文件 003：风险分析报告控制程序	484
管理文件 004：与公告机构联系控制程序	486
管理文件 005：售后监督控制程序	488
管理文件 006：符合性声明控制程序	489
管理文件 007：警戒系统控制程序	490
管理文件 008：临床资料汇编控制程序	493
管理文件 009：生物相容性试验控制程序	494
管理文件 010：包装验证控制程序	495



第十八章 ISO 22000 食品行业安全管理体系	497
一、ISO 22000 食品行业安全管理体系的定义与作用	497
二、HACCP、GMP、SSOP、ISO 9001 和 ISO 22000 之间的关系	497
三、ISO 22000 食品行业安全管理体系的应用范围	499
四、ISO 22000 食品行业安全管理体系的关键原则	499
管理文件 001：食品安全管理手册	501
管理文件 002：操作性前提方案	511
管理文件 003：危害分析与 HACCP 计划建立控制程序	518
管理文件 004：产品召回控制程序	523

第四部分 体系建立与运行控制

第十九章 管理体系文件编写	529
一、管理手册的构成	529
二、程序文件的格式	531
三、作业指导书的基本内容及格式	532
四、管理记录的基本内容及格式	532
第二十章 过程的识别与控制	534
一、过程的基本概念	534
二、过程的分类	535
三、过程识别——业务流程调查	538
四、过程分析——形成结果	543
五、对业务流程调查的结果进行改进	545
六、过程控制——进行审核	545
第二十一章 危险源辨识与控制	549
一、危险源的分类	549
二、危险源的三种时态、三种状态	551
三、企业中存在危险源的业务活动或场所	552
四、危险源的辨识	553
五、危险源的控制	555

第二十二章 管理体系的内部审核	558
一、内部审核的范围与依据	558
二、内部审核的时机与频次	558
三、内部审核的基本要求	559
四、内部审核的策划	560
五、内部审核实施	562
第二十三章 外部审核	570
一、体系外部审核的目的	570
二、外部审核的类型	570
三、要正确地对待外部审核	571
四、迎接审核的准备工作	571
五、配合外部审核方的审核工作	574
六、处理外审中发现的不合格项	575
七、应对外部审核方的监督性检查	575
参考文献	577



光盘目录

第一章 ISO 9001 质量管理体系

范本 001: ISO 9001 质量管理手册

范本 002: 文件控制程序

范本 003: 质量记录控制程序

范本 004: 内部审核管理程序

范本 005: 不合格品控制程序

范本 006: 管理评审程序

范本 007: 纠正与预防措施控制程序

第二章 ISO 14000 环境管理体系

范本 001: 环境方针管理程序

范本 002: 环境因素鉴定管理程序

范本 003: 环境法规及其他法制与评价管理
程序

范本 004: 环境目标指标管理程序

范本 005: 环境管理方案管理程序

范本 006: 废水管理程序

范本 007: 废气管理程序

范本 008: 固体废弃物管理程序

范本 009: 噪音管理程序

范本 010: 化学品、油品管理程序

范本 011: 能源、资源管理程序

第三章 OHSAS 18000 职业安全卫生管理体系

范本 001: OHSAS 18000 职业安全卫生管理
手册

范本 002: 危害辨识和风险评估管理控制程序

范本 003: 职业病预防管理程序

范本 004: 女职工劳动保护管理程序

范本 005: 特种设备使用管理程序

范本 006: 工伤事故调查处理程序

范本 007: 应急准备和响应控制程序

范本 008: 事故事件报告调查和处理控制程序

第四章 SA 8000 社会责任标准体系

范本 001: SA 8000 社会责任标准手册

范本 002: 员工招聘控制程序

范本 003: 救济童工及未成年工保护控制程序

范本 004: 禁止强迫性劳工管理控制程序



范本 005: 健康与安全管理控制程序

制程序

范本 006: 紧急医疗救助管理程序

范本 008: 反歧视管理控制程序

范本 007: 结社自由和集体谈判的权力管理控制程序

范本 009: 工作时间、薪资管理程序

第五章 IECQ - QC 080000 有害物质流程管理体系

范本 001: HSF 管理手册

范本 004: 绿色采购及外包作业程序

范本 002: 有害物质控制程序

范本 005: 防止混入有害物质的控制程序

范本 003: 供货商 HSF 管理程序

范本 006: 环境关联物质异常处理程序

第六章 ISO 14064 温室气体核查体系

范本 001: 温室气体盘查管理程序

范本 002: 温室气体盘查报告书

第七章 ISO/IEC 27001 信息安全管理体

范本 001: 信息安全管理手册

范本 003: 信息处理设施管理办法

范本 002: 物理安全区域管理办法

范本 004: 信息安全事故管理程序

第八章 ISO 10014 (GB/T19580) 卓越绩效管理模

范本 001: 卓越绩效评价准则推进手册

范本 002: 卓越绩效模式自我评价表

第九章 C - TPAT 反恐体系

文件 001: 反恐安全控制程序

文件 010: 反恐体系内审检查表——实体安全

文件 002: 安全岗位责任制

文件 011: 反恐体系内审检查表——门禁系统

文件 003: 保安安全工作

文件 012: 反恐体系内审检查表——货柜安全

文件 004: 人力资源安全控制程序

文件 013: 反恐体系内审检查表——人事安全

文件 005: 电脑安全管理

文件 014: 反恐体系内审检查表——安全培训
与警觉意识

文件 006: 船务部安全工作

文件 015: 反恐体系内审检查表——信息资讯
安全

文件 007: 货品进出安全管理

文件 008: 货物多出或缺少之安全处理

文件 009: 紧急事故处理

文件 016: 反恐体系内审检查表——程序安全