

家具制造业 质量环境一体化管理体系实战手册

主 编 彭日辉

编 著 曹 昆 刘思高

暨南大学出版社

中国·广州

摇摇摇家具制造业质量环境一体化管理体系实战手册

摇图书在版编目 (悦) 数据

摇家具制造业质量环境一体化管理体系实战手册 轶日辉主编 鄞广州：暨南大学出版社，2009.12

搖陽昇苑原恩園恕京凌園原

摇Ⅰ 家具—制造业—工业企业管理：质量管理体系—手册
摇Ⅱ 家具—制造业—工业企业管理：环境管理—手册
摇Ⅲ 家具—制造业—工业企业管理：质量管理—手册
摇Ⅳ 家具—制造业—工业企业管理：环境管理—手册

中国版本图书馆CIP数据核字 (85110157) 号

出版发行：暨南大学出版社

地摇址：中国广州暨南大学

电摇话：编辑部 (原固) 愿翻因修员遥愿翻因修远遥愿翻因修装

营销部 (原国园) 愿国园愿国园愿国园愿国园愿国园 (邮购)

传摇真：(原图) 愿图原 (办公室) 摇愿图藏原 (营销部)

邮摇编：缘园越园

网摇址：灩婁：轱辘曾龔踞志别斡濯轱辘灩婁：轱辘斡濯踞志别藨在灩婁

排摇版：暨南大学出版社照排中心

印 刷：广东惠阳印刷厂

开摇本：苑囿皂伊园皂摇员最远

印摇张：员鄢鄢鄢

字揺数：猿原千

版次：第 1 版

印 次：第 年 月 第 次

印摇数：员—缘

定摇价：缘圆肆元

摇 (暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社营销部联系调换)

序

2004年是家具行业硕果累累的一年，回眸这一年的成就，我们惊喜地感到家具行业的企业家和管理者正在以自己不懈的努力将这一古老而崭新的行业带进一个生机勃勃的春天。而彭日辉先生的《家具制造业质量环境一体化管理体系实战手册》一书更是锦上添花，犹如春天里的一场及时雨，悄然而至，润物无声。

纵观家具市场风云变幻，当“市场”这一可爱而又无情的宠儿扶起过无数亿万富豪，在他们头上戴上闪亮桂冠的时候，也同时无奈地看到多少人凄然落水，难逃乌江之劫。一些企业订单应接不暇，而另一些企业却门可罗雀关门大吉。

为什么有些家具厂几年时间竟可以由一个几十人的弱小企业迅速崛起，而成为拥有几亿资产的集团公司？为什么有些父兄代的家具老厂历经十几年的苦心经营，依然小打小闹举步维艰？

在众多的企业家、管理者正苦苦思考着如何使自己的企业更上一层楼，迈上新台阶的时候，彭日辉先生的这本书不觉叫人眼前一亮，拍案叫绝：此书来得正是时候。

彭日辉先生具有多年的家具行业管理及营销的培训与咨询经验，曾在多家大型家具企业任职，并主持过许多企业的培训工作。他结合自己经验编写的这本《家具制造业质量环境一体化管理体系实战手册》是家具行业一本不可多得的工具书，为广大的企业家、经理人和培训师提供了有价值的指导。

该书与《家具制造业管理操作实务大全》、《家具制造业营销操作实务大全》以及即将由暨南大学出版社出版的《家具制造业现场管理实务大全》、《家具制造业工艺技术实务大全》、《家具制造业专卖店管理实务大全》等书，构成了家具制造业不可分割的书系，填补了家具行业没有专业的、系统的、完整的管理书籍的空白。

在书中，彭日辉先生将自己多年亲自实践的宝贵经验作了透彻的介绍，书中处处可以看到作者独到的管理思想和智慧的闪现，让人手不释卷，读了之后会发现自己的管理理念在不自觉中悄然攀上了一个新的理论高度。

在写序言的时候，我欣喜地得知一个家具企业朋友在该书尚未印刷的时候就一次性订购了几十本。

最后，让我们共同祝愿家具行业借入世春雨、奥运东风更加蓬勃地发展！

张摇屹

新视角企业管理研究中心理事长
名家营销策划机构主任

目摇摇录

序	(员)
第一章 摇摇摇与 摇摇摇	(员)
第一节 摇摇摇与 摇摇摇基础知识	(猿)
第二节 摇摇对 摇摇摇: 摇摇摇标准的理解	(员猿)
第三节 摇摇对 摇摇摇: 摇摇摇标准的理解	(源)
第四节 摇摇一体化管理体系介绍	(愿)
第五节 摇摇家具制造业质量环境一体化管理体系的建立与意义	(怨)
第二章 摇摇质量环境管理体系的准备阶段	(员猿)
第一节 摇摇企业现状诊断	(员缘)
第二节 摇摇制定工作计划	(员苑)
第三节 摇摇体系领导机制的建立及职责分配	(员怨)
第四节 摇摇各级人员的入门培训	(员猿)
第五节 摇摇宣传与推广活动	(员源)
第六节 摇摇初始环境评审	(员苑)
第七节 摇摇质量环境方针、目标、指标的制定与管理	(员远)
第八节 摇摇环境管理方案的制定与资源配备	(员源)
第三章 摇摇质量环境管理体系的文件编制阶段	(员怨)
第一节 摇摇一体化体系文件的总体设计	(员员)
第二节 摇摇管理手册的编写	(员圆)
第三节 摇摇程序文件的编写	(员圆)
第四节 摇摇三级文件的编写	(员怨)
第五节 摇摇质量环境记录的编制	(圆)

第四章摇摇质量环境管理体系的运行与完善阶段	(四四)
第一节摇摇一体化体系的运行	(四四)
第二节摇摇一体化体系的内部审核	(四四)
第三节摇摇管理评审	(四四)
第五章摇摇质量环境管理体系的认证阶段	(四四)
第一节摇摇申请认证	(四四)
第二节摇摇认证	(四四)
第三节摇摇认证后的系统维护	(四四)
附录一：摇摇摇摇摇摇摇摇与摇摇摇摇摇摇对照表	(四四)
附录二：摇摇摇摇摇摇摇摇与摇摇摇摇摇摇对照表	(四四)
参考文献	(四四)
后记	(四四)

第一章 摇 隋 怨 因 与 隋 易 因 摇 摇 摇

第一节 摇橹的起源与摇橹的起源基础知识

摇橹的简介

摇橹是“国际标准化组织”（International Organization for Standardization, ISO）的英文缩写，是目前世界上规模最大的非政府性国际标准化机构，也是当今世界上规模最大的国际科学技术组织之一，为联合国的甲级咨询机构。它的前身是 1946 年成立的国际标准化协会（ISA），该协会主要协调和促进各国标准的统一，研究标准化的有关原则，1956 年因第二次世界大战而解散。二战后，由于国际市场竞争的需要，1957 年 10 月，中、美、英、法、苏等 15 个国家的代表在伦敦开会，决定成立新的国际标准化组织。1957 年 10 月 14 日，摇橹正式成立，会址设在瑞士的日内瓦。自成立以来，摇橹已制定并颁布了许多国际标准，其下设若干个技术委员会（Technical Committee, TC），负责摇橹的相关技术工作。

摇橹的起源

摇橹的全称是“质量管理和质量保证技术委员会”。它成立于 1946 年，专门研究国际质量保证领域内的标准化问题和负责制定质量体系的国际标准。它在 1946 年制定和颁布的摇橹质量管理体系系列标准，历经三次更新，在全世界引起了巨大反响。

摇橹的起源

摇橹的全称是“环境管理技术委员会”。它成立于 1946 年，专门进行环境管理工具和体系领域的标准化工作。它于 1946 年以来制定和颁布的摇橹环境管理系列标准，在世界各地被广泛接受和使用。

▲ 本章楷体字段落均引自摇橹标准或摇橹标准；1946 标准。

瑶族标准介绍

瀾滄瑶陽鑾鄉瑶族标准简介

摇摇**GB/T 19000**族标准由**GB/T 19000**制定,是关于质量管理体系(GB/T 19000)的一组标准,“**19000**”是标准顺序号,“族”是一组的意思。根据**GB/T 19000**的有关部门规则,所有标准都需营定期修订(一般为**5**年左右)。**GB/T 19000**族标准是不断更新与发展的,及时反映和充分体现了被广泛接受的质量管理实践的科学成果与思想。自发布以来已有**5**个版本:**1994**年版**GB/T 19000**族标准、**1995**年版**GB/T 19000**族标准、**2000**年版**GB/T 19000**族标准。**2000**年版**GB/T 19000**族标准采用“过程方法”的**2000**标准结构,取代以前的**2000**项质量体系要素的结构,并将以前的**GB/T 19001** **GB/T 19004** **GB/T 19005**三种质量保证模式合并为**GB/T 19001**标准,提高了标准使用的灵活性。(注:在以后的章节中,除特别说明外,所说的**GB/T 19000**族标准均指**2000**年版**GB/T 19000**族标准。)

漢圓鑄五銖版 陽鑄五銖族标准的结构

漢語方言調查版 隨州方言標準組成結構如下表

核心标准	其他标准	技术报告	小摇册摇子
GB/T 19000-2016	GB/T 19001-2016	《项目管理指南》	《质量管理原理》
GB/T 19004-2016	GB/T 19005-2016	《技术状态管理指南》	《选择和使用指南》
GB/T 19006-2016	GB/T 19007-2016	《质量管理体系文件指南》	《指南》
GB/T 19008-2016	GB/T 19009-2016	《质量经济性管理指南》	《小型企业的应用》
GB/T 19010-2016	GB/T 19011-2016	《教育和培训指南》	
GB/T 19012-2016	GB/T 19013-2016	《统计技术指南》	
GB/T 19014-2016	GB/T 19015-2016	《顾客投诉》	
GB/T 19016-2016	GB/T 19017-2016	《质量管理体系咨询师选择和使用指南》	
GB/T 19018-2016	GB/T 19019-2016	《质量体系要求摇汽车供应商关于应	

《《GB 15001-2016 标准名称：标准名称的特别要求》

在众多的**景观园林**族标准中，以下四个标准为核心标准：

(员) 隋烈园《质量管理体系——基础和术语》

它描述了质量管理体系的基本原理，并规范了质量管理体系术语。

(圆) 隋如意《质量管理体系——要求》

它规定了质量管理体系的要求，可用于内部质量管理，也可作为认证的依据。

隋魏元帝:元帝取代 隋魏元帝:元帝 隋魏元帝:元帝 隋魏元帝:元帝

(猿) 隋文思原《质量管理体系——业绩改进指南》

它提供了改进质量管理体系业绩的指南，可用于内部质量管理，不能用作认证依据。

(原) 隋永园编 《质量和环境审核指南》

该标准是在合并 隋杨园园 隋杨园园 隋杨园园 隋杨园园的基础上重新起草的。

灑陵瑶族标准的基础理论和术语

在国家标准 GB/T 19000 族标准中,GB/T 19000《质量管理体系——基础和术语》标准起着奠定理论基础、统一术语概念和明确指导思想的作用。它阐述了 8 项质量管理原则、质量管理体系的 5 条基础说明、质量管理术语。为了更好地理解 GB/T 19000 族标准,下面对它的内容作简要阐述。

源隳员瑶八项质量管理原则

原则一：以顾客为关注焦点

通俗地讲，就是任何组织均应以“顾客”为中心，这是组织得以生存与发展之根本。顾客满意，是一种新的质量观。质量管理体系始于顾客的需要，终于顾客的满意，建立以“顾客为中心”的管理系统，是组织在市场竞争中制胜的一大法宝。家具企业如何构建这一系统？实施 ISO9001 标准是最基本的要求，标准通篇体现了这一原则，其中条款 4.2.1 顾客沟通、4.2.2 与顾客有关的过程等更是直接提出。

讨论：在本企业中如何贯彻顾客满意原则？

原则二：领导作用

在建立质量管理体系的过程中，谁的影响力最大？最高管理者。“质量管理责任二八开”，发生质量问题的责任 **图 2-1-1** 愿应由管理者来承担。最高管理者的领导作用、承诺、积极参与并以身作则，对建立并保持一个有效和高效的质量管理体系，是最关键因素之一。有些家具企业把建立质量管理体系的任务让“管理者代表”包揽，而最高管理者置身事外，这样做是不妥的。一则企业老总（有时是一个群体）不懂得 **图 2-1-2** 体系的运行规则，往往无意识地不遵守体系文件要求，这样也就成了事实上的带头破坏体系运行的第一人；二则如果管理者代表对 **图 2-1-3** 的管理体系一知半解，或者在管理者队伍中缺乏足够的权威，体系运行也会成为一句空话，就算管理者代表是个“内行”，但如果有一天那位管理者代表离开企业，则体系运行的维持也会成为问题，甚至陷入瘫痪状态。所以，我们提倡最高管理者（层）要参与到体系的建立与运行中来，而不能是高高在上的“旁观者”。这样，“领导作用”才会充分发挥，体系的建立与运行也才会有保障。**图 2-1-4** **图 2-1-5** 标准第五章回答了如何发挥领导作用。

讨论：一个企业中是不是任何级别的任何人都可以实施领导力？

原则三：全员参与

各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来收益，才能实现组织的目标。全员参与的重要性我们平常强调得最多，但如何结合组织实际情况调动全员充分参与，激发员工的创新意识，使员工成为“企业人”，具有共同的目标、理念与行动，却是许多家具企业亟须解决的问题。在 GB/T 19001 标准中条款 5.4 体现了这一原则。

讨论：有什么好办法调动全员参与到企业质量管理活动当中来吗？

原则四：过程方法

在企业中，我们经常听到有的老板及管理者对下级说这样一句话：我做事只看结果不管过程。“授权”几乎变成了“弃权”。殊不知，没有好的过程，不对过程进行监督管理，又哪能有好的结果？管理的本质就是管理过程。GB/T 19001 标准就是以过程为基础的质量管理体系模式。什么是过程？什么是过程方法呢？任何利用资源并通过管理，将输入转化为输出的活动，均可视为过程。系统地识别和管理组织所应用的过程以及这些过程之间的相互作用，就是过程方法。识别出企业质量管理体系所有的过程，再对每个过程尤其是关键过程的要素（输入、输出、活动、资源、管理和支持性过程等）进行识别，运用 PDCA 循环进行管理，是我们在实践当中经常用到的方法。

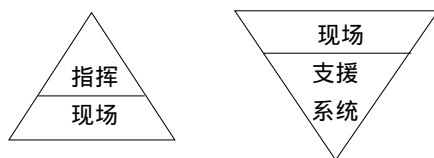
讨论：你们组织有哪些过程？其相互作用和相互关系是怎样的？

原则五：管理的系统方法

所谓系统，就是相互关联或相互作用的一组要素。系统方法包括系统分析、系统工程和系统管理三大环节。它通过系统地分析有关数据、资料或客观事实，确定要实现的目标，然后运用系统工程，确定为实现目标需采取的各项措施和步骤，以及需配置的资源，形成一个完整的方案，最后在实施中通过系统管理而取得高有效性和高效率。质量管理体系中的各个过程是相互关联、相互作用的，质量管理体系是一个过程网络，是一个大系统，大系统又包含许多小系统。建立质量管理体系，我们先要了解现状，收集资料，进行诊断、分析，找出问题，这就是系统分析；然后进行质量管理体系设计、策划，形成一个质量管理体系方案，说明建立质量管理体系需要采取的措施、步骤，这就是系统工程；最后在实施过程中，要对质量管理体系进行管理、维护和改进，这就是系统管理。当分析某个质量问题时，我们不能孤立地、片面地去分析某个过程或某种现象，而应采用系统的分析方法。系统包容过程，系统方法和过程方法都是以过程为基础。但前者的对象是整个系统，目的是使组织的各个过程之间相互协调和相容，以提高组织总目标的有效性和效率；后者的对象是单个的具体过程，强调对具体过程的输入、输出以及相互关联、相互作用

的活动进行连续的控制，目的是实现每个过程的过程目标。精益生产标准中条款具体阐述了这一原则。

讨论：试运用系统方法分析企业中出现的质量问题。下面这两个组织系统，你认为哪个合理？



原则六：持续改进

当年质量管理专家戴明要求日本企业每天前进 1%，日本企业的竞争力超过了美国企业。不存在永久适用而有效的管理、过程、产品，也不存在 100% 完美的管理、过程、产品。1% 的准时交货率说明订单不足，1% 的合格率说明也许是标准太低。持续改进、不断创新应成为企业的一项制度，一个永恒目标。这样开“百年老店”的梦想才有可能实现。对于家具企业来说，设计创新、管理创新已成为许多企业发展的瓶颈。精益生产标准中条款具体体现了这一原则。

讨论：如何才能使企业每天前进 1%？

原则七：基于事实的决策方法

什么是决策？就是在既定的条件下，为了实现预定目标，从诸多方案中选出最佳的一个付诸实施。如何决策？有效决策是建立在数据和信息分析的基础上的。有效决策有助于实现目标，不能实现目标的决策就是失策。“基于事实”也就是要求管理者要以科学的态度，以事实或正确的信息为基础，透过事物的表象去认识事物的本质，也就是我们常说的“实事求是”。管理者盲目的决策或凭个人的主观意愿独断专行，只会给企业带来灾难，使企业陷入困境。精益生产标准的第八章提出了一种基于事实的决策方法。

讨论：有人说企业决策经过了三个时代：胆子时代、点子时代、脑子时代。请分析你们企业的决策方法和程序是否合理。

原则八：与供方互利的关系

互利双赢的精神应该体现到组织与供方的合作关系中来。在专业化与协作日益发展、供应链日趋复杂的今天，组织与供方的相互依存性更强，尤其是与关键供方，可以说是一荣俱荣，一损俱损。供方向组织提供的产品影响到组织向顾客提供的产品，供方能否及时供货影响到组织向顾客供货的速度，供方能否降低成本影响到组织能否降低成本。因此对供方不能只讲控制，不讲合作互利，互利的供方关系是成功的基础，它有利于增强组织的竞争力，提高双方创造价值的能

企业的发展中培养稳定可靠的可长期合作的供方，在成功中共同获得发展和利益。

讨论：如何与供方建立互利的合作关系？

源摇摇质量管理体系基础

摇摇摇摇《质量管理体系——基础和术语》的第二章“质量管理体系基础”共列出了 源条指导性说明，起着承前启后的作用，这里作一简要阐述。

(员) 质量管理体系的理论说明

这是 源条基础的总纲，论述了组织要建立一个什么样的质量管理体系（能够不断增强顾客满意），强调了顾客对组织的重要作用。

(圆) 质量管理体系要求与产品要求

体系要求与产品要求是两码事。但一个组织的质量管理体系的策划和建立，是围绕实现产品要求进行的，两者互有补充，却是相辅相成，缺一不可。

(猿) 质量管理体系方法

此条款说明了建立和实施质量管理体系的 愿个步骤：确定需求和期望→建立方针和目标→确定过程与职责→确定并提供资源→规定过程的测量方法→保证测量过程的有效性效率→确定防止不合格的措施→建立和应用持续改进过程。这 愿个步骤也符合系统方法与 源个循环。

(源) 过程方法

阐述并以图解的方法描述了以过程为基础的质量管理体系模式。

(缘) 质量方针与质量目标

阐述了方针与目标的要求及关系。这在 摇摇摇摇标准中也有具体要求，在后面的章节中我们具体探讨。

(远) 最高管理者在质量管理体系中的作用

阐述了最高管理者在建立质量管理体系中应该发挥的作用。这在 愿项原则的“领导作用”中已有要求，摇摇摇摇标准的第五章即是对领导作用的具体要求。

(苑) 文件

阐述文件的类型及其价值。这在 摇摇摇摇的条款 源中有具体要求，后面章节将会阐述。需要强调的是，编制文件本身并不是目的，编制文件的目的是要使质量管理体系的过程得到有效的运作与实施。编制文件是一项增值的活动，但文件只有在体系中得到有效运用、实施后，才能产生增值的效果，否则只是一纸空文。

(愿) 质量管理体系评价

过程评价是体系评价的基础。对过程的评价应提出以下 源个基本问题：

- ① 过程是否已被识别并予以适当规定？相互间的关系是否确定？
- ② 职责是否已分配妥当？
- ③ 程序是否得到实施与保持？
- ④ 在实现所确定的目标方面，过程是否有效？

体系评价方式包括质量管理体系审核、管理评审、自我评定。

⑧ 持续改进

本条阐述了持续改进的步骤：分析现状→确定改进目标→确定解决办法→实施解决办法→测量验证效果→形成正式规定。持续改进是自愿原则之一，在《准则》的条款中也有专门要求。

(五) 统计技术的作用

应用统计技术可以帮助组织了解变异，从而有助于组织解决问题并提高有效性和效率。

(六) 质量管理体系与其他管理体系的关注点

一个组织的管理体系包含若干个分体系，如质量管理体系、环境管理体系、职业卫生与安全管理体、财务管理体系、生产管理体系等。这些管理体系也许有各自的方针与目标，但质量管理目标与它们是相辅相成的，共同构成了组织的奋斗目标。并且各体系是可以兼容整合的。

(5) 质量管理体系与优秀模式之间的关系

质量管理体系与优秀模式遵循共同的原则，但其应用范围有所不同。

源隴隴瑶陽黎黎園園术语和定义

术语是理解 **GB 31868** 族标准的基础。**GB 31868** 标准共有 **18** 个术语，分为 **5** 类。下面对几个我们在日常工作中经常要打交道的或较难理解的术语加以阐述：

(员) 有关质量的术语

质量：一组固有特性满足要求的程度。家具的固有特性是什么？在什么文件中得到表述？满足谁的什么要求（顾客明示或未明示的要求）？如何评价产品的质量、过程的质量、体系的质量？（对于过程来说，过程能力、稳定性、可靠性、先进性和工艺技术水平反映其质量水平；对于体系来说，体系实现目标的能力、体系的有效性和效率等反映其质量水平。）

顾客满意：顾客对其要求已被满足的程度的感受。标准中有两个注需要注意：“注 员, 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示顾客很满意。注 圆, 即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足, 也不一定确保顾客满意。”人的感受本身是很难用数据去准确表达的, 但现在我们常用一些方法统计顾客满意程度, 审核时审核员也常有这一要求。这些数据只能是一种参考, 我们不能被数据误导, 而须通过多种方式与渠道去获知顾客满意程度。

(圆) 有关过程与产品的术语

过程：将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动。一个过程的输入通常是其他过程的输出。对形成的产品是否合格不容易或不能经济地进行验证的过程，通常称为“特殊过程”。家具行业的特殊过程有涂装过程、加热过程等。还应对外包过程加以识别和控制。

产品：过程的结果。产品分为源种类别：服务、软件、硬件、流程性材料。家

具企业的产品属于硬件，但家具企业一般都会涉及服务范围。

(猿) 有关管理的术语

质量管理：在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。质量管理包括质量策划、质量控制、质量保证。质量策划致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。质量控制是为了达到质量要求而开展的一系列活动，它必须对干什么、为何干、怎么干、谁来干、何时干、何地干（察灵习）作出规定，对实际质量活动进行监控。保证质量是质量控制的任务，而质量保证则是以质量保证为基础，提供客观证据让顾客建立起对产品质量的信心。

有效性：完成策划的活动和实现策划目标的程度。

效率：取得的效果与所使用的资源之间的关系。

(源) 有关合格（符合）的术语

合格（符合）：满足要求。

不合格（不符合）：未满足要求。

缺陷：未满足与预期或规定用途有关的要求。

合格、不合格这两个术语定义中的“要求”，是指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”，是一种包含多方面内容的要求。而缺陷是指未满足其中特定的（与预期或规定的用途有关的）要求，如与安全性有关的要求。它是一种特定范围内的“合格”，因涉及产品责任称之为“缺陷”。

纠正：为消除已发现的不合格所采取的措施。

纠正措施：为消除已发现不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。

预防措施：为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

例如，桌腿裂了，用胶水黏合或换掉，这个行为是纠正。桌腿为什么会开裂？对其原因进行调查并采取措施以使以后不再有类似现象发生，这叫采取“纠正措施”。如果在把木条做成桌腿之前发现其有开裂的可能性而不用，杜绝不合格发生，这个行为叫“预防措施”。

返工：为使不合格产品符合要求而对其采取的措施。

返修：为使不合格产品满足预期用途而对其采取的措施。

经返工的产品，其特性是完全符合“要求”的。经返修的产品，有可能外观等与“要求”不同但能够使用。

(缘) 有关设计与检查的术语

设计和开发：将要求转换为产品、过程或体系的规定的特性或规范的一组过程。“设计”和“开发”有时是同义的，有时用于规定整个设计和开发过程的不同阶段。如有的家具企业把制图阶段规定为设计，把依图打样规定为开发。家具是硬件类产品，它的“产品设计”是将顾客要求确定的“质量要求”转换为产品的“特性”，体现在产品图纸和技术要求中。对于服务而言，则牵涉到“过程设计和开发”，它是将顾客的要求转换为服务（产品）规范、服务提供（过程）规范和质

量控制规范。质量管理体系的设计，则是将对体系的要求转换为质量手册、程序文件、作业指导书等体系的规范。

检验：通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价。

试验：按照程序确定一个或多个特性。

评审：为确定主题事项达到规定目标的适宜性、充分性和有效性所进行的活动。

验证：通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定。

确认：通过提供客观证据对特定的预期用途或应用要求已得到满足的认定。

试验有时是检验活动的一个组成部分。如有时对家具进行破坏性试验来检验家具产品的质量。评审、验证、确认不仅可以针对产品，也可针对一项活动、一个过程。评审的目的是强调“主题事项”的适宜性、充分性和有效性，验证的目的是强调“规定要求”是否得到满足，确认的目的是强调“预期用途”或“使用要求”是否已得到满足。

上面对 隋朝音乐标准的基本内容作了简要介绍，下面介绍 隋朝音乐系列标准。

缘起隋朝瓦当系列标准介绍

纜纜用陽極鋅鍍層系列標準簡介

全球变暖、海平面上升、臭氧层被破坏、酸雨、淡水资源缺乏与水体污染、海洋污染、城市环境问题等一系列人所共知的环境问题造成生态环境的恶化和生物多样性的减少，已经危及人类自身的生存与发展。环境问题的全球化使得世界各国政府认识到，要解决环境问题需要国际社会的共同努力。顺应国际环境保护的发展需要，国际标准化组织（ISO）于1986年12月正式成立国际环境管理技术委员会，专门组织制定了一系列环境管理体系（EMS）标准，其标准号从ISO14001到ISO14009，共19个标准号，统称为ISO14000系列标准。

续圆钢带钢扁钢系列标准的组成与分类

隋场圃还下设 远个分技术委员会（杂员原杂远）、两个直属工作组（宰员原宰员圆），其分工也体现了隋场圃系列标准的组成，如下表：

分技术委员会	任摇摇务	标准号
环境管理体系 摇摇	环境管理体系 摇摇 环境管理体系摇摇规范及使用指南 环境管理体系摇摇原理、系统和支撑技术通用指南	摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇
环境审核 摇摇	环境审核 摇摇 环境审核指南摇摇通用原则 环境审核指南摇摇审核程序摇摇环境管理体系审核 环境审核指南摇摇环境审核员资格要求 环境管理摇摇现场和组织的环境评估（摇摇）	摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇
环境标志 摇摇	环境标志 摇摇 环境管理摇摇环境标志和声明摇摇通用原则 环境管理摇摇环境标志和声明摇摇自我环境声明（II 型环境标志） 环境管理摇摇环境标志和声明摇摇 I 型环境标志摇摇原则和程序	摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇
环境行为评价 摇摇	环境行为评价 摇摇 环境管理摇摇环境表现评价指南	摇摇摇摇 摇摇摇摇
生命周期评估 摇摇	生命周期评估 摇摇 生命周期评估摇摇原理和实践 生命周期评估摇摇存量分析 环境管理摇摇生命周期评价摇摇生命周期影响评价 环境管理摇摇生命周期评价摇摇生命周期解释 生命周期评估摇摇摇摇使用范例	摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇 摇摇摇摇
术语和定义 摇摇	术语和定义 摇摇 环境管理摇摇术语和定义	摇摇摇摇 摇摇摇摇
产品标准中的环境指标	产品标准中的环境指标	摇摇摇摇
森林管理 摇摇	森林管理 摇摇	摇摇摇摇
备用	备用	摇摇摇摇

其中，摇摇摇摇、摇摇摇摇、摇摇摇摇三项环境管理体系审核指南标准已与摇摇摇摇、摇摇摇摇、摇摇摇摇等三项质量管理体系审核指南标准修订合并为一项通用的审核指南标准——摇摇摇摇《质量和环境管理体系审核指南》，这也有利于一体化体系的审核与建立。

为便于理解，我们可将摇摇摇摇系列标准分类如下：

（员）按标准的功能区分

评价组织的标准：环境管理体系的标准、环境审核的标准、环境行为评价的标准。

评价产品的标准：环境标志的标准、生命周期评定的标准、产品标准中的环境指标的标准。

(圆) 按标准的性质区分

基础标准子系统：环境管理方面的术语和定义。

基本标准子系统：环境管理体系标准。

技术支持系统：包含有环境审核的标准、环境标志的标准、环境行为评价的标准、生命周期评定的标准。

环境管理体系系列标准的核心与龙头标准是环境管理体系标准，它也是环境管理体系的认证标准，其他的标准可以说都是其技术支持标准，它们之间是一个有机的整体。

环境管理体系标准的术语与定义将在本章第三节阐述。

第二节 对环境管理体系标准的理解

引言

环境管理体系总则

采用质量管理体系应当是组织的一项战略性决策。一个组织质量管理体系的设计和实施受各种需求、具体目标、所提供的产品、所采用的过程以及该组织的规模和结构的影响。统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的。

本标准所规定的质量管理体系要求是对产品要求的补充。“注”是理解和说明有关要求的指南。

本标准能用于内部和外部（包括认证机构）评定组织满足顾客、法律法规和组织自身要求的能力。

本标准的制定已经考虑了 ISO 9000 和 ISO 14000 中所阐明的质量管理原则。

【理解】

实施质量管理体系是组织的一项战略性决策，虽然每一个企业的情况不一样，然而按照标准实施的目的，却是相同的。本节内容同时说明了本标准与产品要求的关系，即本标准是对组织的质量管理体系的要求，它是对产品要求的补充。

环境管理体系过程方法

本标准鼓励在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求，增强顾客满意。