



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19029—2009/ISO 10019:2005

---

## 质量管理体系咨询师的选择 及其服务使用的指南

Guidelines for the selection of quality management system consultants  
and use of their services

(ISO 10019:2005, IDT)

2009-09-30 发布

2009-12-01 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

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 质量管理体系咨询师的选择 .....	1
4.1 选择过程的输入 .....	1
4.2 咨询师的能力 .....	2
4.3 道德行为 .....	5
5 质量管理体系咨询师服务的使用 .....	5
5.1 咨询师的服务 .....	5
5.2 咨询师服务合同 .....	5
5.3 使用咨询师服务时需考虑的事项 .....	6
附录 A (资料性附录) 质量管理体系咨询师的典型活动 .....	7
附录 B (资料性附录) 对质量管理体系咨询师的评价 .....	10
参考文献 .....	11

## 前 言

本标准等同采用 ISO 10019:2005《质量管理体系咨询师的选择及服务使用的指南》。

本标准是 GB/T 19000 族标准的组成部分,并与其保持一致。

本标准的附录 A 和附录 B 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。

本标准由中国标准化研究院负责起草。

本标准参加起草单位:中国国家认证认可监督管理委员会、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心。

本标准主要起草人:谷艳君、李镜、张志国、傅瑞云、延静清。

## 引 言

在实现质量管理体系的过程中,一些组织选择依靠自身的力量,而另一些组织则借助外部咨询师的服务。为了确保拟建立的质量管理体系以有效和高效的方式达到组织所策划的目标,对咨询师的选择非常重要。此外,在使用质量管理体系咨询师服务的过程中,组织最高管理者的参与和承诺也是确保质量管理体系实现的重要因素。

本标准旨在对选择质量管理体系咨询师时所需考虑的因素提供指南。组织在选择能够满足其实现质量管理体系方面的特定需求、期望和目标的质量管理体系咨询师时,可以使用本标准。此外,本标准也可以用作:

- a) 质量管理体系咨询师进行质量管理体系咨询的指南;
- b) 咨询机构选择质量管理体系咨询师的指南。

# 质量管理体系咨询师的选择 及其服务使用的指南

## 1 范围

本标准质量管理体系咨询师的选择及其服务的使用提供了指南。

本标准旨在帮助组织选择质量管理体系咨询师。本标准质量管理体系咨询师的能力评价过程提供指南,为咨询师的服务满足组织的需求和期望提供信任。

注1:本标准不拟用于认证目的。

注2:本标准用于质量管理体系的实现,但经过适当的修改,也可用于其他管理体系的实现。

## 2 规范性引用文件

以下引用文件对于本标准的运用来说是必不可少的。对于标明日期的引用文件,只引用提到的版本。对于未标明日期的引用文件,引用最新版本(包括任何修改)。

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

## 3 术语和定义

GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 质量管理体系实现 **quality management system realization**

质量管理体系的建立、文件化、实施、保持和持续改进的过程

注:质量管理体系实现可包含以下内容:

- a) 识别质量管理体系所需的过程及其在整个组织内的应用;
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;
- c) 确定为确保这些过程有效运行和得到有效控制所需的准则和方法;
- d) 确保得到所需的资源,以支持这些过程的运行和对这些过程的监视;
- e) 对这些过程进行监视、测量和分析;
- f) 采取必要的措施,以达到对这些过程的策划结果并对这些过程进行持续改进。

### 3.2

#### 质量管理体系咨询师 **quality management system consultant**

对组织的质量管理体系实现给予帮助、提供建议或信息的人员

注1:咨询师也可以在部分质量管理体系的实现方面提供帮助。

注2:本标准用于识别质量管理体系咨询师是否具备组织所需的能力提供了指南。

## 4 质量管理体系咨询师的选择

### 4.1 选择过程的输入

#### 4.1.1 组织的需求和期望

在选择质量管理体系咨询师时,组织应基于实现质量管理体系的总体目标来识别对质量管理体系咨询师的需求和期望。最高管理者应参与对质量管理体系咨询师的评价和选择过程。

#### 4.1.2 咨询师的作用

在选择咨询师的过程中,组织应考虑质量管理体系咨询师在质量管理体系实现中所起的作用(见附