



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19028—2018/ISO 10018:2012

---

## 质量管理 人员参与和能力指南

Quality management—Guidelines on people involvement and competence

(ISO 10018:2012, IDT)

2018-12-28 发布

2019-07-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 人员参与和能力的管理 .....	2
4.1 总则 .....	2
4.2 领导参与和战略 .....	2
4.3 人员参与和能力获得过程 .....	2
4.4 人员参与和能力获得的分析 .....	3
4.5 参与和能力策划 .....	3
4.6 实施 .....	4
4.7 评价 .....	5
5 管理职责 .....	5
5.1 管理承诺 .....	5
5.2 以顾客为关注焦点 .....	5
5.3 质量方针 .....	5
5.4 质量目标与策划 .....	5
5.5 职责、权限与沟通 .....	5
5.6 管理评审 .....	6
6 资源管理 .....	6
6.1 资源提供 .....	6
6.2 人力资源 .....	6
6.3 基础设施 .....	7
6.4 工作环境 .....	7
7 产品实现 .....	7
7.1 产品实现的策划 .....	7
7.2 与顾客有关的过程 .....	7
7.3 设计和开发 .....	8
7.4 采购 .....	9
7.5 生产和服务提供 .....	10
7.6 监视和测量设备的控制 .....	10
8 测量、分析和改进 .....	10
8.1 总则 .....	10
8.2 监视和测量 .....	11
8.3 不合格品控制 .....	11

8.4 数据分析 .....	11
8.5 改进 .....	12
附录 A (资料性附录) 影响人员参与和能力的因素 .....	13
附录 B (资料性附录) 自我评估 .....	18
参考文献 .....	19

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 10018:2012《质量管理 人员参与和能力指南》。

与本标准中规范性引用的国际文件有一致性对应关系的我国文件如下：

——GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2015, IDT)。

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、安徽工程大学、北京军友诚信质量认证有限公司、中国建材检验认证集团股份有限公司、山东省标准化研究院、山东京博石油化工有限公司、新疆维吾尔自治区标准化研究院、武汉市标准化研究院、中国设备监理协会、奉化市出入境检验检疫局。

本标准主要起草人：蔡华利、王志国、李镜、吴桂玲、李莉莉、刘欣欣、王继芹、杨钧、安玉红、张文燕、刘晓剑。

# 引 言

## 0.1 总则

质量管理体系及其过程的整体绩效最终取决于有能力人员的参与,以及其是否被恰当地引进并融入组织中。为使组织的质量管理体系达到与其战略和价值观相一致的结果,人员参与是非常重要的。为使具备了必要能力的人员有效地参与,识别、开发和评价所需要的知识、技能、行为和工作环境是至关重要的。

本标准提供了影响人员参与和能力的人为因素的指南,并为帮助实现组织的目标而创造价值。

## 0.2 与质量管理体系的关系

质量管理体系标准都基于 GB/T 19000 所阐述的质量管理原则。

本标准与 GB/T 19001 相互作用,促进质量管理体系内人员的参与和能力。同时,本标准也可与其他管理体系共同使用。

## 0.3 人员参与和能力基于过程的方法

本标准以战略过程方法(见图 1)为基础,开发组织各级人员的参与和能力。

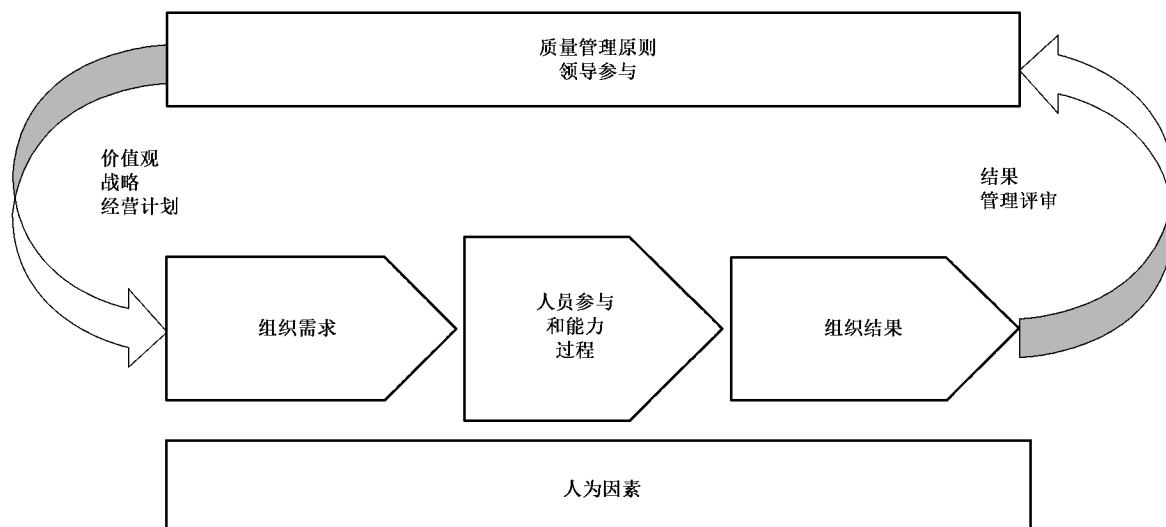


图 1 人员参与和能力的战略过程

过程模型(见图 2)展示了人员参与和能力与策略措施、结果和计划的关系。

如果人员参与和能力在质量管理体系内予以监视、测量和分析,由此产生的结果能使最高管理者对改进做出决策,进而提升顾客满意程度。

## 0.4 对本标准的使用

第 4 章表述了一个组织的过程,可用于质量管理体系实施并保持人员参与和能力。

在 4.6 中所表述的因素提供了增强人员参与可采取的措施。第 5 章至第 8 章中的指南提供了为满足单独的质量管理体系要求(例如在 GB/T 19001 中规定的)而采取的具体措施。

本标准为领导者、管理者、监督者、质量工作者、管理者代表和人力资源主管等提供指南。

# 质量管理 人员参与和能力指南

## 1 范围

本标准为人积极参与组织的质量管理体系、增强参与和能力提供指南。  
本标准适用于各种类型、不同规模或从事任何活动的组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

ISO 9000 质量管理体系 基础和术语(Quality management systems—Fundamentals and vocabulary)

## 3 术语和定义

ISO 9000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 能力 competence

应用知识和技能实现预期结果的本领。

注 1: 能力的持续应用会受到工作环境及其所有的变化的影响,例如:压力、人际关系和冲突可能会影响到应用相关知识和技能的态度和承诺。

注 2: 能力要求不仅仅指学历、培训和经验。能力要求规定了某项工作需要取得的结果或输出、要达到的绩效准则或标准、所需的证据及获取方法。

注 3: 本标准涉及的能力适用于组织内部和外包人员。

### 3.2

#### 能力获得 competence acquisition

确保个人、群体或组织取得能力(3.1)的过程。

注: 为了确保满足组织的需求和目标,有必要拥有一个能力获得的持续方案。

### 3.3

#### 能力开发 competence development

提高个人、群体或组织能力(3.1)的过程。

### 3.4

#### 人为因素 human factors

人的物理的或认知的特性,或社会行为。

注: 人为因素对管理体系内部的相互作用及其运行有重大影响。

### 3.5

#### 参与 involvement

投入并致力于共同目标。