



中华人民共和国国家标准

GB/T 19004—2020/ISO 9004:2018
代替 GB/T 19004—2011

质量管理 组织的质量 实现持续成功指南

Quality management—Quality of an organization—
Guidance to achieve sustained success

(ISO 9004:2018 , IDT)

2020-11-19 发布

2021-06-01 实施

国家市场监督管理总局
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 组织的质量和持续成功	1
4.1 组织的质量	1
4.2 组织持续成功的管理	2
5 组织的环境	2
5.1 总则	2
5.2 有关相关方	3
5.3 外部和内部因素	3
6 组织的特质	4
6.1 总则	4
6.2 使命、愿景、价值观和文化	4
7 领导作用	4
7.1 总则	4
7.2 方针和战略	4
7.3 目标	6
7.4 沟通	6
8 过程管理	6
8.1 总则	6
8.2 过程的确定	6
8.3 过程的职责和权限	7
8.4 过程的管理	7
9 资源管理	9
9.1 总则	9
9.2 人员	9
9.2.1 总则	9
9.2.2 人员的积极参与	9
9.2.3 人员的授权和激励	10
9.2.4 人员的能力	10
9.3 组织的知识	10

9.4	技术	10
9.5	基础设施和工作环境	11
9.5.1	总则	11
9.5.2	基础设施	11
9.5.3	工作环境	11
9.6	外部提供的资源	11
9.7	自然资源	12
10	组织绩效的分析和评价	12
10.1	总则	12
10.2	绩效指标	12
10.3	绩效分析	13
10.4	绩效评价	14
10.5	内部审核	15
10.6	自我评价	15
10.7	评审	15
11	改进、学习和创新	16
11.1	总则	16
11.2	改进	16
11.3	学习	16
11.4	创新	17
11.4.1	总则	17
11.4.2	应用	17
11.4.3	时机和风险	17
附录 A (资料性附录)	自我评价工具	18
参考文献		52

前 言

本标准是 GB/T 19000 族核心标准之一。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 19004—2011《追求组织的持续成功 质量管理方法》。

本标准与 GB/T 19004—2011 相比,除编辑性修改外主要技术变化如下:

——与 GB/T 19000—2016 和 GB/T 19001—2016 的概念和术语相一致;

——关注“组织的质量”概念;

——关注“组织的特质”概念。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 9004:2018《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》。

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、中国质量协会、中国民航大学、上海质量管理科学研究院、海军装备部试验监管局、富海集团新能源控股有限公司、山东景阳冈酒厂有限公司、无限极(中国)有限公司、江苏徐工工程机械研究院有限公司、华夏认证中心有限公司、北京军友诚信检测认证有限公司、亿科检测认证有限公司、海信集团有限公司、长飞光纤光缆股份有限公司、卫华集团有限公司、南京科瑞达电子装备有限责任公司、上海建科工程咨询有限公司、红豆集团有限公司、山东景芝酒业股份有限公司、北京稻香村食品有限责任公司、内蒙古伊利实业集团股份有限公司、上海电气核电设备有限公司、中国北方稀土(集团)高科技股份有限公司、大冶特殊钢有限公司、苏州莱恩精工合金股份有限公司、中国建材检验认证集团股份有限公司、河北弘智达检测技术服务有限公司、北京擎重企业管理顾问事务所有限公司、上海海立(集团)股份有限公司、中国船舶重工集团公司第七二二研究所、江苏省鑫鑫钢铁集团有限公司。

本标准主要起草人:谷艳君、李镜、张婧姝、段一泓、王永刚、王金德、董栓牢、夏芳、吴桂玲、竺云龙、俞有飞、于洁、彭洁、赵传新、刘伟德、孙志会、夏明、邵国平、张兵、陆荣欣、杨有涛、赵德义、葛东瑛、郭亚萍、王臣、周立新、陆冬青、乔慧芳、何向东、韩荣荟、郑建东、刘威、林志旺。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

——GB/T 10300.5—1988;

——GB/T 19004.1—1992、GB/T 19004.1—1994;

——GB/T 19004—2000、GB/T 19004—2011。

引 言

本标准基于 GB/T 19000—2016 阐述的质量管理原则,为组织提供了在复杂、严峻和不断变化的环境中实现持续成功的指南。综合运用这些质量管理原则,能够为确立组织的价值观和战略奠定统一基础。

GB/T 19001—2016 关注对组织的产品和服务提供信心,本标准关注对组织实现持续成功的能力提供信心。

最高管理者对组织满足顾客和其他有关相关方需求和期望的能力的关注,将增强组织实现持续成功的信心。本标准阐述了对组织整体绩效的系统性改进,包括对有效和高效的管理体系的策划、实施、分析、评价和改进。

多年来,影响组织成功的因素不断显现、演变、增加或减少,适应这些变化对于持续成功很重要。这些因素包括社会责任、环境和文化的因素,以及以前可能考虑过的诸如效率、质量和敏捷性等因素。综合来看,这些因素都是组织环境的组成部分。

通过各级管理人员学习并理解组织不断变化的环境,可以增强实现持续成功的能力。改进和创新也支持持续成功。

本标准倡导自我评价,并提供了用于评审组织采用本标准中概念的程度的自我评价工具(参见附录 A)。

本标准的结构见图 1,该图包含了本标准所涉及的组织实现持续成功的必要要素。

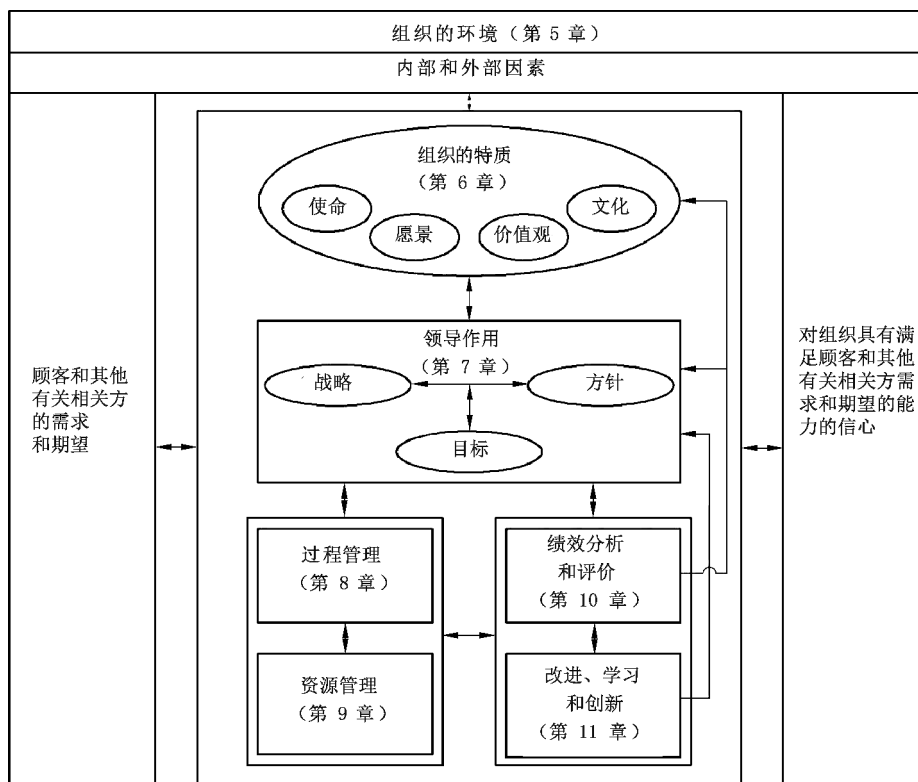


图 1 本标准结构示意图

质量管理 组织的质量 实现持续成功指南

1 范围

本标准组织增强其实现持续成功的能力提供指南。本标准与 GB/T 19000—2016 阐述的质量管理原则相一致。

本标准提供了自我评价工具,以评审组织采用本标准中概念的程度。

本标准适用于各种规模、不同类型和从事不同活动的任何组织。

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。

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

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织的质量和持续成功

4.1 组织的质量

组织的质量是指为了实现持续成功,组织的固有特性满足其顾客和其他相关方需求和期望的程度。哪些因素与实现持续成功相关由组织决定。

注 1:“组织的质量”来源于 GB/T 19000—2016 中 3.6.2“质量”的定义(“客体的一组固有特性满足要求的程度”),以及 GB/T 19000—2016 中 3.6.4“要求”的定义(“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”)。与 GB/T 19001 的目的不同,GB/T 19001 关注产品和服务的质量,从而树立对组织具备提供合格产品和服务能力的信心,增强顾客满意。

注 2:本标准提及的“需求和期望”皆指“相关的需求和期望”。

注 3:本标准提及的“相关方”皆指“有关相关方”。

注 4:本标准提及的“相关方”皆包括顾客。

组织应超越其产品和服务质量以及顾客的需求和期望。为了实现持续成功,组织应关注对相关方需求和期望的预测并予以满足,从而增强相关方满意及综合体验。

组织应运用质量管理的所有原则(见 GB/T 19000—2016),以实现持续成功。尤其应注重“以顾客为关注焦点”和“关系管理”原则,以满足相关方的不同需求和期望。

各相关方的需求和期望可能是不同的、一致的或相互冲突的,或者变化很快。因此,可采用多种形式表达和满足相关方的需求和期望,如合作、谈判、外包或终止活动;在应对相关方的需求和期望时,组织还应考虑相关方之间的相互关系。