



中华人民共和国国家标准

GB/T 19004—2011/ISO 9004:2009
代替 GB/T 19004—2000

追求组织的持续成功 质量管理方法

Managing for the sustained success of an organization—
A quality management approach

(ISO 9004:2009, IDT)

2011-12-30 发布

2012-02-01 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 | 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 组织持续成功的管理 | 1 |
| 4.1 总则 | 1 |
| 4.2 持续成功 | 1 |
| 4.3 组织的环境 | 2 |
| 4.4 相关方及其需求和期望 | 2 |
| 5 战略和方针 | 3 |
| 5.1 总则 | 3 |
| 5.2 战略和方针的制定 | 3 |
| 5.3 战略和方针的展开 | 3 |
| 5.4 战略和方针的沟通 | 4 |
| 6 资源管理 | 4 |
| 6.1 总则 | 4 |
| 6.2 财务资源 | 4 |
| 6.3 组织的员工 | 5 |
| 6.4 供方和合作伙伴 | 5 |
| 6.5 基础设施 | 6 |
| 6.6 工作环境 | 6 |
| 6.7 知识、信息和技术 | 7 |
| 6.8 自然资源 | 8 |
| 7 过程管理 | 8 |
| 7.1 总则 | 8 |
| 7.2 过程策划和控制 | 8 |
| 7.3 过程职责和权限 | 9 |
| 8 监视、测量、分析和评审 | 9 |
| 8.1 总则 | 9 |
| 8.2 监视 | 9 |
| 8.3 测量 | 9 |
| 8.4 分析 | 11 |
| 8.5 监视、测量和分析中所获信息的评审 | 12 |
| 9 改进、创新和学习 | 12 |
| 9.1 总则 | 12 |

GB/T 19004—2011/ISO 9004:2009

| | |
|---|----|
| 9.2 改进····· | 12 |
| 9.3 创新····· | 13 |
| 9.4 学习····· | 13 |
| 附录 A (资料性附录) 自我评价工具····· | 15 |
| 附录 B (资料性附录) 质量管理原则····· | 27 |
| 附录 C (资料性附录) GB/T 19004—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照····· | 31 |
| 参考文献····· | 33 |

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 9004:2009《追求组织的持续成功 质量管理方法》(英文版)。

本标准代替 GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》。本标准与 GB/T 19004—2000 相比发生重大变化。标准的题目、内容和结构完全更新,为使用者提供了质量管理体系的整体视野,以指导组织实现持续成功。

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是:

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, 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、中国合格评定国家认可中心、中国认证认可协会、中国计量学院经济与管理学院、上海质量管理科学研究院、深圳市卓越质量管理研究院、中国航天标准化与产品保证研究院、中国建筑材料检验认证中心、北京创源信诚管理体系认证有限公司、中国质量协会、上海烟草集团有限责任公司、上海三菱电梯有限公司、青岛海尔集团。

本标准主要起草人:谷艳君、李镜、李强、梁晓文、王晓生、宋明顺、王金德、沈斌、江元英、石新勇、郜强、王俊、李华强、喻民军。

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。

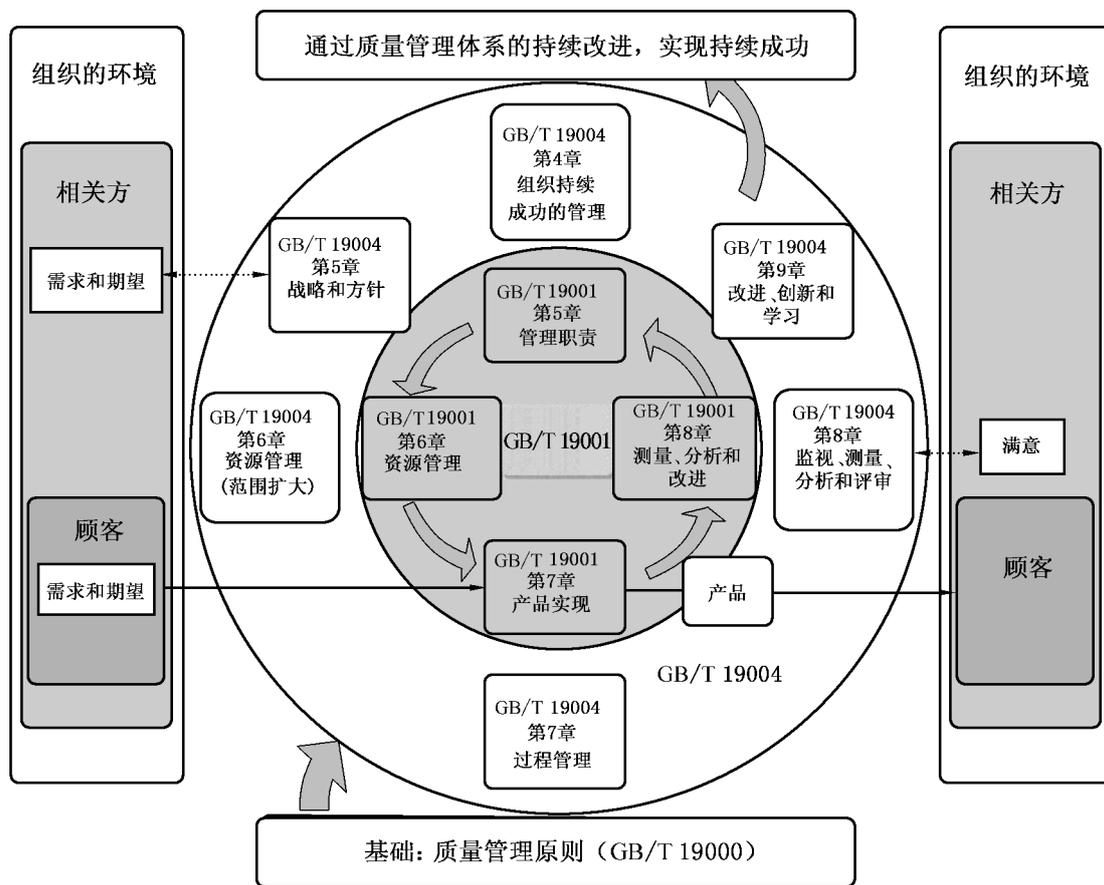
引 言

本标准组织提供了通过运用质量管理方法实现持续成功的指南,以帮助组织应对复杂的、严峻的和不断变化的环境。

组织的持续成功取决于其长期、均衡地满足顾客和其他相关方需求和期望的能力。通过对组织进行有效的管理、了解组织的环境、开展学习以及进行适当的改进和(或)创新,能够实现持续成功。

本标准倡导将自我评价作为评价组织成熟度等级的重要工具,包括评价领导作用、战略、管理体系、资源和过程等方面,从而识别组织的优势、劣势以及改进和(或)创新的机会。

本标准关注的质量管理范围比 GB/T 19001 更广,强调所有相关方的需求和期望,为系统地持续改进组织的整体绩效提供指南。图 1 给出了结合 GB/T 19001 和 GB/T 19004 要素,以过程为基础的质量管理体系的扩展模式。



图释

-→ 信息流
- 增值活动

图 1 以过程为基础的质量管理体系的扩展模式

本标准与 GB/T 19001 协调一致,与其他管理体系标准相互兼容。这些标准既可相互补充,也可单独使用。

附录 A 为组织提供了对其优势和劣势进行自我评价的工具,以便确定组织的成熟度等级,并识别改进和创新的机会。

附录 B 提供了对质量管理原则的描述,这些原则是 ISO/TC 176 所制定的质量管理标准的基础。

附录 C 给出了本标准与 GB/T 19001—2008 的章条之间的对照表。

追求组织的持续成功 质量管理方法

1 范围

本标准组织提供了通过运用质量管理方法实现持续成功的指南。本标准适用于各种类型、不同规模和从事不同活动的任何组织。

本标准不拟用于认证、法律法规或合同目的。

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 system—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

持续成功 sustained success

组织长期实现和保持其目标的能力的结果。

3.2

组织的环境 organization's environment

影响组织目标实现以及影响组织对相关方的行为的内外因素和条件的组合。

4 组织持续成功的管理

4.1 总则

为了实现持续成功,最高管理者应采用质量管理方法。组织的质量管理体系应基于附录 B 给出的质量管理原则。这些原则描述的概念是有效的质量管理体系的基础。最高管理者应将这些原则用于组织的质量管理体系。

组织应建立质量管理体系,以确保:

- 资源的高效利用;
- 基于事实证据做出决策;
- 关注顾客满意和其他相关方的需求和期望。

注: 本标准中,术语“最高管理者”是指组织中有决策权的最高层,术语“组织”包括组织的所有人员。这与 GB/T 19000 给出的术语定义相一致。

4.2 持续成功

组织以均衡的方式、长期持续地满足相关方的需求和期望,能够实现持续成功。