

ICS 03.120.10  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19000—2000  
idt ISO 9000:2000

---

## 质量管理体系 基础和术语

Quality management systems—  
Fundamentals and vocabulary

2000-12-28 发布

2001-06-01 实施

---

国家质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
ISO 前言 .....	Ⅳ
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 质量管理体系基础 .....	1
2.1 质量管理体系的理论说明 .....	1
2.2 质量管理体系要求与产品要求 .....	1
2.3 质量管理体系方法 .....	1
2.4 过程方法 .....	2
2.5 质量方针和质量目标 .....	2
2.6 最高管理者在质量管理体系中的作用 .....	2
2.7 文件 .....	3
2.8 质量管理体系评价 .....	3
2.9 持续改进 .....	4
2.10 统计技术的作用 .....	4
2.11 质量管理体系与其他管理体系的关注点 .....	4
2.12 质量管理体系与优秀模式之间的关系 .....	5
3 术语和定义 .....	5
3.1 有关质量的术语 .....	5
3.2 有关管理的术语 .....	6
3.3 有关组织的术语 .....	7
3.4 有关过程和产品的术语 .....	7
3.5 有关特性的术语 .....	8
3.6 有关合格(符合)的术语 .....	9
3.7 有关文件的术语 .....	10
3.8 有关检查的术语 .....	10
3.9 有关审核的术语 .....	11
3.10 有关测量过程质量保证的术语 .....	12
附录 A(提示的附录) 定义标准中的术语所使用的方法 .....	13
文献目录 .....	20
英文字首索引 .....	21

## 前 言

本标准等同采用 ISO 9000:2000《质量管理体系 基础和术语》。

本标准是 GB/T 19000 族标准之一。标准中的“应”(shall)表示要求,“应当”(should)仅起指导作用。

由于两种语言上的差异,术语 3.1.5 capability 与 3.9.12 competence 均译为“能力”,但其定义却不同。在 GB/T 19000 族标准中,术语 3.1.5 能力(capability)特指组织、体系或过程的“能力”,而 3.9.12 能力(competence)则特指人员的“能力”。

某些定义下面所加的“注”,是为英文版国际标准的使用者所提供的附加信息(如 3.2.6 中的“注”,3.6.1 中的“注 2”,3.6.13 中的“注”和 3.7.2 中的“注 2”),为等同采用国际标准,本标准仍保留了这些内容。

本标准对 GB/T 6583—1994 作了技术性修订,故本标准发布时,代替 GB/T 6583—1994。

本标准的附录 A 是提示的附录。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(CSBTS/T C151)提出并归口。

本标准由中国标准研究中心负责起草。

本标准起草单位:中国标准研究中心、中国合格评定国家认可中心、上海市标准化研究院,航天科技集团七〇八研究所、中国船级社、深圳市中兴通讯股份有限公司、中国天辰化学工程公司、中国新时代质量体系证中心。

本标准主要起草人:李镜、徐有刚、陆关新、郭瑞霞、顾作甫、李溯、乔悦生、郑燕。

## ISO 前言

国际标准化组织(ISO)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 的技术委员会完成,各成员团体若对某技术委员会确立的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面,ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切合作关系。

国际标准遵照 ISO/IEC 导则第 3 部分的规则起草。

由技术委员会通过的国际标准草案提交各成员团体表决,需取得至少 75%参加表决的成员团体的同意,才能作为国际标准正式发布。

本标准中的某些内容有可能涉及一些专利权问题,对此应引起注意。ISO 不负责识别任何这样的专利权问题。

ISO9000 由 ISO/T C176/SC1 质量管理和质量保证技术委员会概念与术语分委员会制定。

本标准代替 ISO 8402:1994。

本标准的附录 A 仅是提示的附录,它提供了在与质量管理体系有关的特定概念领域中术语之间的关系图。

# 引 言

## 0.1 总则

GB/T 19000 族下述标准可帮助各种类型和规模的组织实施并运行有效的质量管理体系。这些标准包括：

- GB/T 19000 表述质量管理体系基础知识并规定质量管理体系术语；
- GB/T 19001 规定质量管理体系要求，用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品能力，目的在于增进顾客满意；
- GB/T 19004 提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南。该标准的目的是组织业绩改进和顾客及其他相关方满意；
- GB/T 19011 提供审核质量和环境管理体系指南。

上述标准共同构成了一组密切相关的质量管理体系标准，在国内和国际贸易中促进相互理解。

## 0.2 质量管理原则

为了成功地领导和运作一个组织，需要采用一种系统和透明的方式进行管理。针对所有相关方的需求，实施并保持持续改进其业绩的管理体系，可使组织获得成功。质量管理是组织各项管理的内容之一。

八项质量管理原则已得到确认，最高管理者可运用这些原则，领导组织进行业绩改进：

### a) 以顾客为关注焦点

组织依存于顾客。因此，组织应当理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。

### b) 领导作用

领导者确立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

### c) 全员参与

各级人员都是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来收益。

### d) 过程方法

将活动和相关的资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。

### e) 管理的系统方法

将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现目标的有效性和效率。

### f) 持续改进

持续改进总体业绩应当是组织的一个永恒目标。

### g) 基于事实的决策方法

有效决策是建立在数据和信息分析的基础上。

### h) 与供方互利的关系

组织与供方是相互依存的，互利的关系可增强双方创造价值的能力。

这八项质量管理原则形成了 GB/T 19000 族质量管理体系标准的基础。

# 中华人民共和国国家标准

## 质量管理体系 基础和术语

### Quality management systems— Fundamentals and vocabulary

GB/T 19000—2000  
idt ISO 9000:2000

代替 GB/T 6583—1994

## 1 范围

本标准表述了 GB/T 19000 族标准中质量管理体系的基础,并确定了相关的术语。本标准适用于:

- a) 通过实施质量管理体系寻求优势的组织的;
- b) 对能满足其产品要求的供方寻求信任的组织的;
- c) 产品的使用者;
- d) 就质量管理方面所使用的术语需要达成共识的人们(如:供方、顾客、行政执法机构);
- e) 评价组织的质量管理体系或依据 GB/T 19001 的要求审核其符合性的内部或外部人员和机构[如:审核员、行政执法机构,认证(注册)机构];
- f) 对组织质量管理体系提出建议或提供培训的内部或外部人员;
- g) 制定相关标准的人员。

## 2 质量管理体系基础

### 2.1 质量管理体系的理论说明

质量管理体系能够帮助组织增强顾客满意。

顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性,这些需求和期望在产品规范中表述,并集中归结为顾客要求。顾客要求可以由顾客以合同方式规定或由组织自己确定。在任一情况下,产品是否可接受最终由顾客确定。因为顾客的需求和期望是不断变化的,以及竞争的压力和技术的发展,这些都促使组织持续地改进产品和过程。

质量管理体系方法鼓励组织分析顾客要求,规定相关的过程,并使其持续受控,以实现顾客能接受的产品。质量管理体系能提供持续改进的框架,以增加顾客和其他相关方满意的机会。质量管理体系还就组织能够提供持续满足要求的产品,向组织及其顾客提供信任。

### 2.2 质量管理体系要求与产品要求

GB/T 19000 族标准区分了质量管理体系要求和产品要求。

GB/T 19001 规定了质量管理体系要求。质量管理体系要求是通用的,适用于所有行业或经济领域,不论其提供何种类别的产品。GB/T 19001 本身并不规定产品要求。

产品要求可由顾客规定,或由组织通过预测顾客的要求规定,或由法规规定。在某些情况下,产品要求和有关过程的要求可包含在诸如技术规范、产品标准、过程标准、合同协议和法规要求中。

### 2.3 质量管理体系方法

建立和实施质量管理体系的方法包括以下步骤:

- a) 确定顾客和其他相关方的需求和期望;
- b) 建立组织的质量方针和质量目标;
- c) 确定实现质量目标必需的过程和职责;