



中华人民共和国国家标准

GB/T 45155—2024

质量管理 理解、评价和改进 组织的质量文化指南

Quality management—Guidance to understand, evaluate and
improve organizational quality culture

(ISO 10010:2022, MOD)

2024-12-31 发布

2024-12-31 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 组织环境	2
4.1 质量文化和组织文化的关系	2
4.2 理解组织环境	3
5 确定期望的质量文化	4
5.1 总则	4
5.2 领导岗位和职责	5
6 确定当前的质量文化	5
6.1 总则	5
6.2 决定测量的内容及测量方法	5
6.3 监视和测量当前的质量文化	6
6.4 分析和评价当前的质量文化	6
7 确定和实施行动以实现期望的质量文化	7
7.1 总则	7
7.2 确定质量文化战略	8
8 植入期望的质量文化	8
8.1 总则	8
8.2 实现质量文化的持续改进	8
9 保持期望的质量文化	9
9.1 总则	9
9.2 全员积极参与	9
9.3 沟通	10
9.4 变革管理	10
9.5 持续评价和标杆对比	10
附录 A (资料性) 评价示例	11
参考文献	13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件修改采用 ISO 10010:2022《质量管理 理解、评价和改进组织的质量文化指南》。

本文件与 ISO 10010:2022 的技术差异及其原因如下：

——删除了 ISO 10010:2022 的 4.2.1.2 c) 中对宗教信仰的要求，以适应我国国情。

本文件与 ISO 10010:2022 相比，做了下列编辑性改动：

——用资料性引用的 GB/T 19025 替换了 ISO 10015(见 4.2.1.4 注)，以适应我国国情；

——用资料性引用的 GB/T 19028 替换了 ISO 10018(见 8.1 注)，以适应我国国情。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件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。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国质量标准出版传媒有限公司、中国质量认证中心有限公司、中国航空工业集团有限公司、中国质量报刊社、联想(北京)有限公司、潍柴动力股份有限公司、内蒙古蒙牛乳业(集团)股份有限公司。

本文件主要起草人：张婧姝、王海东、康健、刘杰、耿金凤、张建梅、苏雪妍、刘微、尹慧琼、宋晓东。

引 言

本文件的目的是帮助组织理解、评价和改进其质量文化,以提高组织绩效并帮助实现持续成功。

本文件就如何理解、确定、分析、评价、实施、植入并保持与组织环境相一致的期望的质量文化给出了指南。

同时详细说明了:

- 领导作用和全员积极参与在实现期望的质量文化中的作用;
- 质量文化在组织满足其顾客和其他相关方的绩效方面的作用;
- 不断确定与质量文化有关的风险和改进机会;
- 将七项质量管理原则(见 0.2)整合到组织的质量文化中。

图 1 展示了质量文化的框架。

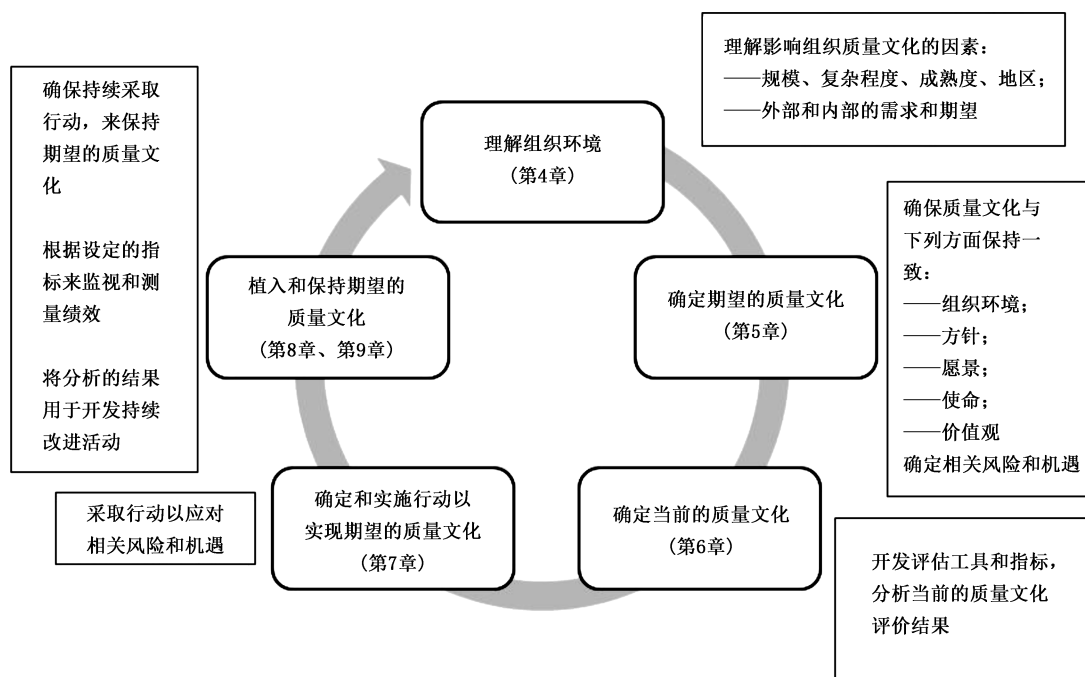


图 1 质量文化框架

本文件反映了 GB/T 19000—2016 中描述的质量管理原则和基本概念,因为它们能帮助组织发展质量文化,有助于满足当今变化和期望不断提高的环境中出现的挑战。

七项质量管理原则是:

- 以顾客为关注焦点;
- 领导作用;
- 全员积极参与;
- 过程方法;
- 改进;
- 循证决策;
- 关系管理。

注:质量管理原则的完整描述见 GB/T 19000—2016 中的 2.3。

质量管理 理解、评价和改进 组织的质量文化指南

1 范围

本文件为组织质量文化的评价、开发和改进提供指导,以帮助组织获得持续成功。本文件考虑了基本概念和质量管理原则,特别关注全员积极参与和领导作用。

本文件提供了通用的指南,适用于不同规模、行业、地点、成熟度或提供不同产品和服务的组织。

注:本文件提供了通过自我评估的形式评价组织质量文化的示例工具,以确定质量文化的成熟度和改进潜力。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化 culture

整合的共同价值观、信仰、历史、道德、态度和遵循的行为。

注:在本文件中,“文化”指组织文化。

3.2

质量文化 quality culture

支持实现质量方针和目标以及交付满足顾客和其他相关方需求和期望的产品和服务的文化(3.1)。

3.3

过程责任人 process owner

负责确定和保持某个过程的人(或团队)。

注:在组织层面,过程责任人是负责描述标准过程的人(或团队);在项目层面,过程责任人是负责描述已确定过程的人(或团队)。因此,一个过程能在不同的职责层面上有多个责任人。

[来源:ISO/IEC/IEEE 24765:2017, 3.3068]

3.4

标杆对比 benchmarking

对相似的实践活动进行比较评价和/或分析。

[来源:ISO 14644-16:2019, 3.3.1]