



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 43591—2023/ISO 27500:2016

## 以人为本的组织 基本原理和一般原则

The human-centred organization—Rationale and general principles

(ISO 27500:2016, IDT)

2023-12-28 发布

2024-07-01 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 以人为中心对组织的意义 .....	3
4.1 实施以人为本的价值 .....	3
4.2 以人为本的组织责任 .....	3
4.3 以人为本方法从设计到组织的发展 .....	3
4.4 以人为本设计方法的特点 .....	4
4.5 以人为本的方法、法规和立法 .....	4
5 以人为本方法的基本原则 .....	4
5.1 概述 .....	4
5.2 将个体差异转化为组织优势 .....	4
5.3 将可用性和无障碍作为战略性业务目标 .....	5
5.4 采用整体系统方法 .....	5
5.5 确保健康、安全和福祉为优先业务目标 .....	5
5.6 重视员工,创造有意义的工作 .....	5
5.7 开放、可信赖 .....	6
5.8 履行社会责任 .....	6
6 未应用以人为本原则的风险 .....	6
6.1 概述 .....	6
6.2 风险的复杂性 .....	6
6.3 评估风险 .....	7
6.4 管理和降低风险 .....	7
7 实施以人为本原则和风险最小化指南 .....	7
7.1 概述 .....	7
7.2 确保以人为本原则得到应用的方法 .....	7
7.3 未应用以人为本原则的风险 .....	8
8 在组织各个方面贯彻以人为本方法的指南 .....	9
8.1 概述 .....	9
8.2 组织特征与以人为本原则的关系 .....	10
8.3 组织各个方面贯彻以人为本方法的实践 .....	10

8.4 组织以人为中心方法相关活动的审查和持续改进 .....	10
附录 A (资料性) 与以人为中心方法各项原则相关的国际标准 .....	11
附录 B (资料性) 网站上声明支持以人为中心原则的组织示例 .....	12
参考文献 .....	14

## 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。

本文件等同采用 ISO 27500:2016《以人为中心的组织 基本原理和一般原则》。

本文件增加了“规范性引用文件”一章。

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。

本文件由全国人类工效学标准化技术委员会(SAC/TC 7)提出并归口。

本文件起草单位：安吉德卡办公系统有限公司、合肥美的电冰箱有限公司、中国标准化研究院、中国石油天然气股份有限公司吐哈油田分公司、广东国景家具集团有限公司、大连海事大学、上海飞机设计研究院、北京航空航天大学、郑州大学、北京积水潭医院、军委后勤保障部、融庆能源装备有限公司、青岛海尔智能技术研发有限公司、首都经济贸易大学、北京联合大学、中车青岛四方机车车辆股份有限公司、中国人民解放军总医院、湖北美的电冰箱有限公司、山西兰花科技创业股份有限公司大阳煤矿分公司、中标能效科技(北京)有限公司、国投中标质量基础设施研究院有限公司、中标能效科技(青岛)有限公司。

本文件主要起草人：孟振林、呼慧敏、刘正捷、张欣、曹诗亮、冉令华、陈超、呼惠娜、杜俊敏、何中民、赵朝义、李银霞、董大勇、杨爱萍、牛文磊、熊革、王洁、王瑞、周云、岳仪春、季涛、王滨后、田维维、秦嘉沛、姜良奎、兰永霞、罗玲、王中婷、吴海媚、郝安娜、葛猛、杨磊、陈剑、韦波、史晓文、刘卫、朱同。

## 引 言

本文件为组织的董事会阐述了以人为中心的价值和信念,同时也阐述了由此产生的业务价值和运营收益,以及实现这一目标需要的政策支撑。本文件确定了满足每项原则需要达到的关键标准、未达到相关标准对组织的影响,以及能采取哪些措施来减少这种欠缺造成的风险。

人类工效学(也称人因学)的目标是通过应用以人为中心的方法来提升系统综合绩效和人类福祉,从而增加价值。ISO 26800 描述了一般的人类工效学方法,并规定了设计和评估任务、工作、产品、工具、设备、系统、组织、服务、设施和环境的基本工效学原则和概念。基于这些原则和概念,一系列人类工效学和人因学标准能帮助管理者、工程师和设计师选择、设计和管理系统和设备,以确保系统和设备是有效、高效和令人满意的。而这些具体标准并不是组织的董事会直接关注的。

相比之下,本文件基于广泛的工效学知识,以简洁的方式为董事会提供了以人为中心的基础原理和一般原则,阐述了标志着—一个组织是以人为中心组织的 7 个原则。这些原则如下:

- 将个体差异转化为组织优势;
- 将可用性和无障碍作为战略性业务目标;
- 采用系统方法;
- 确保健康、安全和福祉为优先业务目标;
- 重视员工,创造有意义的工作环境;
- 开放、可信赖;
- 承担社会责任。

在设计过程中,“以用户为中心”通常用于表明产品、系统或服务的设计考虑了人的特征,以最大限度地降低风险并优化福祉和绩效。“以人为中心”则表明组织不仅对其客户(其产品和服务的用户)有影响,还对其员工,以及他们的家庭和更广泛的社会群体有影响。

本文件适用于私营、公有和非营利领域的所有类型的组织(无论规模大小)。虽然本文件的所有部分并非都同样适用于所有类型的组织,但其中的原则与每个组织都息息相关。每个组织都可以通过自身的考虑和与利益相关方的商讨,来确定哪些问题与他们相关且重要。与其他类型组织一样,政府机构也同样会参考本文件。然而,本文件无意取代、更换或以其他任何形式改变国家义务。

相关的国际人类工效学标准(包括一些正在研制的工效学流程),旨在为组织中负责实施以人为中心方法的管理人员所使用,这类标准中包含了相关的实施建议和要求。

# 以人为中心的组织 基本原理和一般原则

## 1 范围

本文件适用于私营、公有和非营利领域所有类型的组织(无论规模大小)的董事会和决策层。

本文件描述了一个以人为中心的组织需要具备的价值观和信念,从而获得显著的业务收益,以及不实施以人为中心可能会给组织所带来的风险。它为董事会实施这一原则而需要制定的政策提供了建议。本文件给出了组织管理层贯彻宏观的以人为中心原则,从而优化绩效,降低组织和个人风险,提高组织福祉,并改进与客户关系。本文件强调了组织制定的政策对实施以人为中心原则的重要性。

本文件不是管理体系标准。本文件不适用于认证、法规或合同等使用目的。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**消费者 consumer**

为个人使用目的而购买或使用财产、产品或服务的公众中的个人。

### 3.2

**客户 customer**

为商业、私人或公共目的而购买财产、产品或服务的组织或个人。

### 3.3

**无障碍 accessibility**

具有最广泛的需求、特征和能力的用户群体,在特定使用情境下使用产品、系统、服务、环境(3.5)和设施实现特定目标的程度。

注:使用情境包括直接使用或在辅助技术支持下使用。

[来源:GB/T 18978.11—2023,3.2.2]

### 3.4

**人类工效学 ergonomics**

**人因学 human factors**

研究人和系统中各要素之间的相互作用,并将相关理论、原则、数据和方法应用于设计来增进人类福祉以及优化系统整体绩效的学科。

注1:该定义与国际人类工效学学会给出的定义一致。

注2:人类工效学和人因学这两个术语在本文件中同义使用。

[来源:ISO 26800:2011,2.2,有修改]

### 3.5

**环境 environment**

围绕一个或多个人的物理的、化学的、生物的、组织的、社会的和文化的因素。