



中华人民共和国国家标准

GB/T 19000—XXXX/ISO 9000:2026

代替 GB/T 19000-2016

质量管理 基础和术语

Quality management — Fundamentals and vocabulary

(ISO 9000:2026, IDT)

征求意见稿

(本草案完成时间：2026-09-21)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 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	V
引 言	VII
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 有关组织的术语	1
3.2 有关管理的术语	3
3.3 有关过程的术语	5
3.4 有关体系的术语	6
3.5 有关要求的术语	8
3.6 有关措施的术语	10
3.7 有关结果的术语	11
3.8 有关数据、信息和文件的术语	14
3.9 有关顾客的术语	16
3.10 有关特性的术语	18
3.11 有关确定的术语	19
3.12 有关审核的术语	21
4 质量管理基础	23
4.1 总则	23
4.2 质量管理原则	23
4.2.1 通则	24
4.2.2 以顾客为关注焦点	24
4.2.3 领导作用	24
4.2.4 全员积极参与	25
4.2.5 过程方法	26
4.2.6 改进	26
4.2.7 循证决策	27
4.2.8 关系管理	27
4.3 质量管理基本概念	28
4.3.1 质量	28
4.3.2 质量管理	28
4.3.3 质量管理体系 (QMS)	28
4.3.4 质量保证	29
4.3.5 质量控制	29
4.3.6 质量策划	29
4.3.7 过程管理	30
4.3.8 基于风险的思维	30
4.3.9 组织的质量文化	30
4.3.10 持续改进	30
4.4 质量管理相关附加概念	30
4.4.1 组织环境	30
4.4.2 相关方	31

4.4.3 一体化管理体系.....	31
4.4.4 循环经济.....	31
4.4.5 新兴技术.....	31
4.4.6 创新.....	32
4.4.7 变更管理.....	32
4.4.8 顾客体验.....	32
4.4.9 知识管理.....	32
4.4.10 信息管理.....	33
4.4.11 人员方面.....	33
4.4.12 业务连续性.....	33
4.5 运用基本概念和原则建立质量管理体系.....	34
4.5.1 质量管理体系的模式.....	34
4.5.2 质量管理体系的建立.....	34
4.5.3 质量管理体系标准、其他管理体系标准和组织卓越模式.....	35
附录 A （资料性） 概念关系及其图示	36
参考文献.....	51
索引.....	52

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。

本文件是GB/T 19000族标准的核心标准之一。

本文件代替GB/T 19000—2016《质量管理体系基础和术语》。与GB/T 19000—2016相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

——更改了本文件名称，将“质量管理体系 基础和术语”更改为“质量管理 基础和术语”，更加准确反映扩充后的内容；

——增加了以下术语和定义：良好实践（3.2.4）、标杆对比（3.2.5）、项目组织（3.2.13）、项目生命周期（3.2.16）、项目阶段（3.2.17）、过程责任人（3.3.3）、过程方法（3.3.4）、工作流程（3.3.5）、变革矩阵（3.3.7）、聚合模型（3.3.8）、干预（3.3.9）、人员发展（3.3.10）、文化（3.4.7）、质量文化（3.4.8）、经济效益（3.4.13）、财务效益（3.4.14）、计量要求（3.5.7）、措施（行动）（3.6.1）、结果（3.7.1）、滞后指标（过往指标）（3.7.4）、领先指标（先行指标）（3.7.5）、度量指标（3.7.6）、生产力（3.7.7）、测量结果（3.7.15）、仪表盘（3.8.2）、统计技术（统计方法）（3.8.3）、作业指导书（3.8.13）、表格（3.8.15）、投诉者（3.9.6）、消费者（3.9.8）、企业-消费者电子商务交易（3.9.9）、内容（3.9.10）、企业-消费者电子商务交易规范（3.9.11）、企业-消费者电子商务交易供方（3.9.12）、知识（3.10.4）、技能（3.10.5）、测量服务（3.11.10）、远程审核方法（3.12.18）；

——术语“特定情况”更改为“特定事项”（见3.8.11，2016版的3.8.15），“人为因素”更改为“人的因素”（见3.10.3，2016版的3.10.3），“产品技术状态信息”更改为“技术状态信息”（3.10.10，2016版的3.6.8），“技术状态记实”更改为“技术状态纪实”（见3.10.11，2016版的3.8.14），“审核发现”更改为“审核判定”（3.12.16，2016版的3.13.9）；

——删除了术语“技术状态管理机构”“技术状态管理”“更改控制”“能力获得”（见2016年版3.1.5、3.3.9、3.3.10、3.4.4）；

——对172个术语重新归类（见第3章，2016年版第3章）；

——“基本概念和质量管理原则”更改为“质量管理基础”（见第4章，见2016年版第2章）；质量管理概念细分为“质量管理基本概念”（见4.3）和“质量管理相关附加概念”（见4.4），反映质量领域的新兴趋势；

——更改了附录A中的概念图，以说明术语之间的关系（见附录A，2016年版的附录A）。

本文件等同采用ISO 9000:2026《质量管理 基础和术语》。

由于两种不同语言上的差异，术语3.5.10 capability与3.10.6 competence均译为“能力”，但其定义却不同。在GB/T 19000族标准中，术语3.5.10能力（capability）特指组织、体系或过程的能力，而3.10.6能力（competence）则特指人员的能力。

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、国家市场监督管理总局、中国合格评定国家认可中心、中国认证认可协会、中国质量认证中心有限公司、中质协质量保证中心、华夏认证中心有限公司、中国水利电力质量管理协会、上海质量体系审核中心有限公司、中国航空综合技术研究所、中标华信（北京）认证中心有限公司、中国船级社质量认证有限公司、中国航空工业集团有限公司、北京锐和昌航天科技有限公司、方圆标志认证集团有限公司、中科星图测控技术股份有限公司、中国南方电网有限责任公司超

高压输电公司、国核电力规划设计研究院有限公司、江苏华电戚墅堰发电有限公司、中信建投证券股份有限公司、中核核电运行管理有限公司、云南白药集团股份有限公司、南京财经大学、中国消费品质量安全促进会、兴原认证中心有限公司、北京三星九千认证中心有限公司、北京中水卓越认证有限公司、中国质量检验检测科学研究院。

本文件主要起草人：高晓红、许丽丹、张惠才、蔡煜刚、任青钺、李明、姚琴、夏芳、徐凡、谭平、邹勇、傅瑞云、王梅、逢华、耿金凤、李文达、郑元辉、刘斌、张思思、牛瑞涛、李建平、祝洪青、陈亚凯、王春艳、徐志彬、郭守锋、王芳、霍映宝、肖定生、王学武、付立华、段琦、张宁。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- GB 6583.1—86；
- GB/T 6583—92； GB/T 6583—1994；
- GB/T 19000—2000； GB/T 19000—2008； GB/T 19000—2016；
- 本次为第六次修订。

引 言

本文件给出了质量管理的基础内容，为质量管理文件和质量管理标准奠定基础并提供术语。本文件旨在帮助使用者理解质量管理的基本原则、概念和术语，以便能够有效和高效地实施质量管理体系(QMS)，并通过质量管理文件和QMS标准实现其价值。本文件基于整合了质量管理相关既定原则和概念的框架，提出了一套策划周密的QMS，以帮助组织实现其目标，从而增强组织在满足顾客和其他相关方的需求和期望方面，以及实现其产品和服务的满意方面的义务和承诺意识。

为使组织的QMS实现最大价值，使用者宜首先力求理解质量管理原则及其依据。质量管理原则构成了质量管理文件的基础。本文件在4.2中给出了七项质量管理原则。针对每一项质量管理原则，通过“概述”介绍该原则；通过“依据”解释组织要重视该原则的原因；通过“主要益处”说明应用该原则的结果；通过“可开展的活动”给出组织应用该原则能够采取的措施。

使用者还宜理解4.3中的质量管理基本概念以及4.4中的质量管理相关附加概念，从而深入了解这些概念如何用于制定QMS标准。基本概念对全面理解质量管理是不可或缺的，附加概念则关系到组织内质量管理的有效应用。

第3章中的术语作为质量管理文件的统一语言，确保在SAC/TC 151制定的质量管理文件中所使用的术语具有清晰且准确的定义。本文件在发布之时，包括了SAC/TC 151起草的全部质量管理文件和质量管理体系标准中应用的术语和定义。本文件不包含特定领域质量管理体系标准中的特定术语和定义。这些术语和定义按概念的顺序排列，在本文件的最后，提供了按字母顺序排列的术语条目的中英文索引。附录A给出了一组概念图，第3章中的术语和定义即基于这些概念图进行主题分组。

注：在ISO/TC 176¹⁾起草的质量管理体系标准的常用词指南中，某些常用词有不同于字典的含意，见参考文献[19]。

1) ISO/TC 176是国际标准化组织质量管理和技术委员会，我国与其专业领域相对应的是全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)。

质量管理 基础和术语

1 范围

本文件确立的质量管理的基本概念和原则一般适用于：

- 通过实施质量管理体系（QMS）寻求持续成功的组织；
- 对组织稳定提供符合其要求的产品和服务的能力寻求信任的顾客；
- 对在供应链中其产品和服务要求能得到满足寻求信任的组织；
- 通过对质量管理中使用的术语的共同理解，寻求促进相互沟通的组织和相关方；
- 依据GB/T 19001的要求进行合格评定的组织；
- 质量管理的培训、评估或咨询的提供者；
- 相关标准的起草者。

本文件规定的术语适用于SAC/TC 151起草的所有质量管理文件和QMS标准。

本文件适用于所有组织，无论其规模、复杂程度或业务模式。

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。

ISO和IEC维护用于标准化的术语数据库，地址如下：

- ISO在线浏览平台：见 <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia：见 <https://www.electropedia.org/>

3.1 有关组织的术语

3.1.1

组织 organization

为实现目标（3.7.11），由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人

注1：组织的概念包括，但不限于个体经营者、公司、集团公司、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

注2：如果组织是较大实体的一部分，术语“组织”仅指在质量管理体系（3.4.9）范围内的这个组成部分。

3.1.2

组织环境 context of the organization

对组织（3.1.1）确定和实现目标（3.7.11）的方法可能有影响的内部和外部因素的组合

注1：组织的目标可能涉及其产品（3.7.9）和服务（3.7.10）、投资和对其相关方（3.1.4）的行为。

注2：“组织环境”的概念，除了适用于营利性组织，还同样能适用于非营利或公共服务组织。

注3：了解基础设施（3.4.3）对确定组织环境可能有帮助。

3.1.3

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制**组织**（3.1.1）的一个人或一组人

注1：最高管理者在组织内有授权和提供资源的权力。

注2：如果**管理体系**（3.4.2）的范围仅覆盖组织的一部分，在这种情况下，最高管理者是指管理和控制组织的这部分的一个人或一组人。

3.1.4

相关方 interested party ; stakeholder

可影响决策或**活动**（3.2.12）、受决策或活动所影响、或自认为受决策或活动影响的个人或**组织**（3.1.1）

示例：顾客（3.9.1）、所有者、组织内的人员、供方（3.1.9）、银行、监管机构、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

3.1.5

参与 involvement

参加**活动**（3.2.12）、事项或介入某个情境

3.1.6

积极参与 engagement

参与（3.1.5）**活动**（3.2.12）并为之做出贡献，以实现共同的目标（3.7.11）

3.1.7

创新 innovation

实现或重新分配价值的、新的或变化的**客体**（3.5.3）

注1：以创新为结果的**活动**（3.2.12）通常需要管理。

注2：创新通常具有重要影响。

3.1.8

协会 association

由成员组织或个人组成的**组织**（3.1.1）

3.1.9

供方 provider ; supplier

提供**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）的**组织**（3.1.1）

示例：产品或服务的制造商、批发商、零售商或商贩。

注1：供方可以是组织内部的或外部的。

注2：在合同情况下，供方有时称为“承包方”。

3.1.10

外部供方 external provider ; external supplier

组织（3.1.1）以外的**供方**（3.1.9）

示例：产品（3.7.9）或**服务**（3.7.10）的制造商、批发商、零售商或商贩。

3.1.11

调解过程提供方 DRP-provider ; dispute resolution process provider

提供和实施外部**争议**（3.9.4）**解决过程**（3.3.1）的个人或**组织**（3.1.1）

注1：通常，调解过程提供方是一个法律实体，独立于组织和**投诉者**（3.9.6），因此具有独立性和公正性。在某些

情况下，组织内部会设立一个独立的部门，以处理未解决的**投诉**（3.9.3）。

注2：调解过程提供方与各方约定调解过程，并对**绩效**（3.7.3）负责。调解过程提供方安排**调解人**（3.9.5）。调解过程提供方也利用支持人员、行政人员和其他人员提供资金、文秘、日程安排、培训、会议室、监管和类似职能。

注3：调解过程提供方可以是多种类型，包括非营利、营利和公共事业实体。**协会**（3.1.8）也可作为调解过程提供方。

3.1.12

持续改进 continual improvement

提高**绩效**（3.7.3）的循环活动（3.2.12）

3.1.13

质量管理体系咨询师 quality management system consultant

对**组织**（3.1.1）的**质量管理体系实现**（3.3.6）给予帮助、提供建议或**信息**（3.8.4）的人员

注1：咨询师也可以在部分**质量管理体系**（3.4.9）的实现方面提供帮助。

注2：GB/T 19029为识别质量管理体系咨询师是否具备组织所需的能力提供了指南。

3.2 有关管理的术语

3.2.1

管理 management

指挥和控制**组织**（3.1.1）的协调活动（3.2.12）

注1：管理可包括制定**方针**（3.4.5）和**目标**（3.7.11），以及实现这些目标的**过程**（3.3.1）。

注2：在英语中，术语“management”有时指人，即具有领导和控制组织的职责和权限的一个人或一组人。当“management”以这样的意义使用时，均宜附有某些修饰词以避免与上述“management”的定义所确定的概念相混淆。例如：不赞成使用“management shall……”，而应使用“top management（3.1.3） shall……”。

另外，当需要表达有关人的概念时，宜采用不同的术语（如：managerial or managers）。

3.2.2

质量管理 quality management

关于**质量**（3.5.2）的**管理**（3.2.1）

注：质量管理可包括制定**质量方针**（3.4.6）和**质量目标**（3.7.12），以及通过**质量策划**（3.2.6）、**质量保证**（3.2.7）、**质量控制**（3.2.8）和**质量改进**（3.2.9）实现这些质量目标的**过程**（3.3.1）。

3.2.3

改进 improvement

提高**绩效**（3.7.3）的**活动**（3.2.12）

注：活动可以是循环的或一次性的。

3.2.4

良好实践 good practice

已被证明行之有效并能产生良好**结果**（3.7.1），因而被推荐作为范例采用的方法

注1：被称为良好实践的方法通常经过一段时间测试和反复试验的确认，才被认为值得广泛采用。

注2：在某些情况下，“良好实践”也被称为“最佳实践”。

3.2.5

标杆对比 benchmarking

为提升**绩效**（3.7.3）对类似实践进行的比较评价或分析

注：标杆对比能够应用于**方针**（3.4.5）、**战略**（3.4.12）和**目标**（3.7.11）、**过程**（3.3.1）及其运行、**产品**（3.7.9）、**服务**（3.7.10）和**组织**（3.1.1）结构。

3.2.6

质量策划 quality planning

质量管理(3.2.2)的一部分,致力于制定**质量目标**(3.7.12)并规定提供**产品**(3.7.9)和**服务**(3.7.10)所需的过程(3.3.1)及相关资源以实现质量目标

注:编制质量计划(3.8.10)可以是质量策划的一部分。

3.2.7

质量保证 quality assurance

质量管理(3.2.2)的一部分,致力于提供**质量要求**(3.5.6)会得到满足的信任

3.2.8

质量控制 quality control

质量管理(3.2.2)的一部分,致力于满足**质量要求**(3.5.6)

3.2.9

质量改进 quality improvement

质量管理(3.2.2)的一部分,致力于增强满足**质量要求**(3.5.6)的能力

注:质量要求可以是有关任何方面的,如**有效性**(3.7.17)、**效率**(3.7.16)或**可追溯性**(3.5.11)。

3.2.10

项目管理 project management

对**项目**(3.2.11)各方面的策划、组织、**监视**(3.11.3)、控制和报告,并激励所有参与者实现项目目标

3.2.11

项目 project

为实现某一**目标**(3.7.11)而开展的独特**过程**(3.3.1)

注1:项目通常由一组具有开始和结束日期、相互协调的受控**活动**(3.2.12)组成,并符合包括时间、成本和资源的约束条件在内的特定**要求**(3.5.1)。

注2:单个项目可作为一个较大项目结构中的组成部分,且通常规定开始和结束日期。

注3:在一些项目中,随着项目的进展,目标和范围被更新,产品或服务**特性**(3.10.1)被逐步确定。

注4:项目的**输出**(3.7.8)可以是一个或几个**产品**(3.7.9)或**服务**(3.7.10)单元。

注5:项目组织通常是临时的,是根据项目的生命期而建立的。

注6:项目活动之间相互作用的复杂性与项目规模没有必然的联系。

3.2.12

活动 activity

〈项目〉为完成**项目**(3.2.11)所要求开展的已识别的工作项

注:项目中的活动通常被视为最小的已识别单元。

3.2.13

项目组织 project organization

〈项目〉需要确定并与项目各**相关方**(3.1.4)沟通的包含**项目**(3.2.11)岗位、职责、权限等级和边界的临时结构

3.2.14

项目管理计划 project management plan

规定满足**项目**(3.2.11) **目标**(3.7.11)所必需事项的文件(3.8.7)

注1：项目管理计划宜包括或引用项目**质量计划**（3.8.10）。

注2：适当时，项目管理计划还包括或引用其他计划，如与组织结构、资源、进度、预算、风险管理、环境管理、健康安全管理以及安保管理有关的计划。

3.2.15

进展评价 progress evaluation

〈项目〉针对实现项目（3.2.11）**目标**（3.7.11）所做的进展情况的评定

注1：评定宜在整个项目**过程**（3.3.1）中，在项目**生命周期**（3.2.16）的适当点，依据项目过程及**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）的准则进行。

注2：进展评价的**结果**（3.7.1）可能导致对**项目管理计划**（3.2.14）的修订。

3.2.16

项目生命周期 project life cycle

〈项目〉从项目（3.2.11）启动到结束所确定的一组阶段

3.2.17

项目阶段 project phase

〈项目〉将**项目生命周期**（3.2.16）划分为诸如概念、开发、实现和终止等可管理的多组**活动**（3.2.12）

3.3 有关过程的术语

3.3.1

过程 process

利用或转化输入以实现**结果**（3.7.1）的相互关联或相互作用的一组**活动**（3.2.12）

注1：过程的结果称为**输出**（3.7.8），还是称为**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10），随相关语境而定。

注2：一个过程的输入通常是其他过程的输出，而一个过程的输出又通常是其他过程的输入。

注3：两个或两个以上相互关联和相互作用的串联过程也可作为一个“过程”。

注4：**组织**（3.1.1）通常对过程进行策划，并使其在受控条件下运行，以增加价值，确保能够实现预期结果。

注5：不易或不能经济地确认其输出是否**合格**（3.5.9）的过程，通常称之为“特殊过程”。

3.3.2

程序 procedure

为进行某项**活动**（3.2.12）或**过程**（3.3.1）所规定的途径

注：程序可以形成文件，也可以不形成文件。

3.3.3

过程责任人 process owner

〈质量文化〉负责确定和保持某个**过程**（3.3.1）的个人（或团队）

注：在组织层面，过程责任人是负责标准过程描述的个人（或团队）；在项目层面，过程责任人是负责已定义过程描述的个人（或团队）。因此，一个过程在不同职责层级上可能有多个责任人。

3.3.4

过程方法 process approach

〈财务和经济效益〉**组织**（3.1.1）识别、监视和管理内部**过程**（3.3.1）及其相互作用的管理（3.2.1）的系统方法

3.3.5

工作流程 workflow

〈文档〉完成一项任务所需的一系列**活动**（3.2.12）

注1：部分无需人工干预进行的工作流程能被称为“半自动化工作流程”。完全无需人工干预进行的工作流程能被称为“自动化工作流程”。

注2：工作流程能形成文件。

3.3.6

质量管理体系实现 quality management system realization

建立、形成文件、实施、保持和持续改进质量管理体系（3.4.9）的过程（3.3.1）

3.3.7

变革矩阵 change matrix

〈组织变革管理〉表示产品（3.7.9）或服务（3.7.10）实现阶段与组织变革阶段之间关系的二维矩阵

注：x轴代表产品或服务实现阶段，y轴代表组织变革阶段。

3.3.8

聚合模型 aggregation model

〈组织变革管理〉组织变革现状的综合视图

注：该综合视图展示了相关方（3.1.4）在变革矩阵（3.3.7）上的位置。

3.3.9

干预 intervention

〈组织变革管理〉使组织（3.1.1）行为改变的过程（3.3.1）

3.3.10

人员发展 people development

〈培训〉在具备应用已获得成果的条件下，通过创造学习和培训机会，鼓励员工获得新的或更强的能力（3.10.6）

3.3.11

设计和开发 design and development

将对客体（3.5.3）的要求（3.5.1）转换为对其更详细要求的一组过程（3.3.1）

注1：形成的设计和开发输入的要求，通常是研究的结果（3.7.1），与形成的设计和开发输出（3.7.8）的要求相比较，可以更宽泛地和更普遍地含意予以表达。通常，设计开发输出要求由表述特性（3.10.1）的术语来规定。在一个项目（3.2.11）中，可以有多个设计和开发阶段。

注2：“设计”和“开发”与术语“设计和开发”有时是同义的，有时用于规定整个设计和开发的不同阶段。

注3：可以使用修饰词表述设计和开发的性质[如：产品（3.7.9）设计和开发、服务（3.7.10）设计和开发或过程设计和开发]。

3.3.12

外包 outsource

安排外部组织（3.1.1）承担组织的部分职能或过程（3.3.1）

注：虽然外包的职能或过程是在组织的管理体系（3.4.2）覆盖范围内，但是外部组织是处在覆盖范围之外。

3.3.13

合同 contract

有约束力的协议

3.4 有关体系的术语

3.4.1

体系 system

系统

相互关联或相互作用的一组要素

3.4.2

管理体系 management system

组织（3.1.1）建立方针（3.4.5）和目标（3.7.11）以及实现这些目标的过程（3.3.1）的相互关联或相互作用的一组要素

注1：一个管理体系可能针对单一或多个领域。

注2：管理体系要素包括组织的结构、岗位和职责、策划和运行。

注3：管理体系要素还可能包括组织的方针、惯例、规则和理念。

注4：组织以有序的方式管理其相互关联的要素，以实现其目标。

注5：管理体系的范围能包括整个组织，组织中可明确识别的职能或可明确识别的部门，或跨组织的一项或多项职能。

3.4.3

基础设施 infrastructure

＜组织＞组织（3.1.1）运行所必需的设施、设备和服务（3.7.10）的系统（3.4.1）

3.4.4

工作环境 work environment

工作时所处的一组条件

注：条件包括物理的、社会的、心理的和环境的因素（如温度、光照、表彰方案、职业压力、人因工效和大气成分）。

3.4.5

方针 policy

＜组织＞由最高管理者（3.1.3）正式发布的组织（3.1.1）的宗旨和方向

3.4.6

质量方针 quality policy

关于质量（3.5.2）的方针（3.4.5）

注1：质量方针：

——通常与组织（3.1.1）的总方针相一致；

——可以与组织的愿景（3.4.10）和使命（3.4.11）相一致；

——为制定质量目标（3.7.12）提供框架。

注2：本文件中提出的质量管理（3.2.2）原则可以作为制定质量方针的基础。

3.4.7

文化 culture

＜质量文化＞整合的共同价值观、信仰、历史、道德、态度和显性的行为

3.4.8

质量文化 quality culture

支持实现质量方针（3.4.6）和目标（3.7.12）以及交付满足顾客（3.9.1）和其他相关方（3.1.4）需求和期望的产品（3.7.9）和服务（3.7.10）的文化（3.4.7）

3.4.9

质量管理体系 quality management system ; QMS

组织（3.1.1）整个**管理体系**（3.4.2）中关于**质量**（3.5.2）的部分

3.4.10

愿景 vision

由**最高管理者**（3.1.3）发布的对**组织**（3.1.1）的未来展望

3.4.11

使命 mission

由**最高管理者**（3.1.3）发布的**组织**（3.1.1）存在的目的

3.4.12

战略 strategy

实现长期或总**目标**（3.7.11）的计划

3.4.13

经济效益 economic benefit

〈财务和经济效益〉通过有效实施**管理体系**（3.4.2）**过程**（3.3.1）和利用资源，以产生价值并改善**组织**（3.1.1）和有关**相关方**（3.1.4）的状况以及提升整体价值而获得的收益

3.4.14

财务效益 financial benefit

〈财务和经济效益〉以货币形式表现的**组织改进**（3.2.3）

注：财务效益宜通过实施**成本效益管理体系**（3.4.2）**过程**（3.3.1）来实现。

3.5 有关要求的术语

3.5.1

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望

注1：“通常隐含”是指**组织**（3.1.1）和**相关方**（3.1.4）的惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注2：规定要求是经明示的要求，如：在**成文信息**（3.8.14）中阐明。

注3：特定要求可使用限定词表示，如：**产品**（3.7.9）要求、**服务**（3.7.10）要求、**质量管理**（3.2.2）要求、**顾客**（3.9.1）要求、**质量要求**（3.5.6）。

注4：要求可由不同的相关方或组织自己提出。

注5：为实现较高的**顾客满意**（3.9.13），可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

3.5.2

质量 quality

客体（3.5.3）的一组固有**特性**（3.10.1）满足**要求**（3.5.1）的程度

注1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

3.5.3

客体 object

可感知或可想象到的任何事物

示例：产品（3.7.9）、服务（3.7.10）、过程（3.3.1）、人员、组织（3.1.1）、体系（3.4.1）、资源。

注：客体可能是物质的（如：一台“发动机”、一张“纸”、一颗“钻石”），非物质的（如：“转换率”、“项目计划”）或想象的（如“独角兽”、“科学假设”）。

[来源：GB/T 15237-2025，3.1.1，有修改，增加示例]

3.5.4

等级 grade

对功能用途相同的**客体**（3.5.3）按不同**要求**（3.5.1）所做的分类或分级

示例：飞机的舱级，宾馆宣传册中的宾馆分类。

注：在确定**质量要求**（3.5.6）时，通常规定等级。

3.5.5

法律要求 statutory requirement

立法机构规定的**强制性要求**（3.5.1）

3.5.6

质量要求 quality requirement

关于**质量**（3.5.2）的**要求**（3.5.1）

3.5.7

计量要求 metrological requirement

针对**测量过程**（3.11.8）的一组**要求**（3.5.1），包括确保**测量**（3.11.4）可靠并符合适用要求和法规所需的准则和操作

注1：计量要求可包括测量过程的准确度和精密度、计量溯源性（3.5.11注2）、校准频次、人员培训水平、必要的维护操作等。

注2：测量过程的计量要求通常与**产品**（3.7.9）要求分开，并未在产品要求中规定（通常以上限或下限规格给出，或两者兼有）。

3.5.8

法规要求 regulatory requirement

立法机构授权的部门规定的**强制性要求**（3.5.1）

3.5.9

合格 conformity

符合

满足要求（3.5.1）

3.5.10

能力 capability

客体（3.5.3）实现**满足要求**（3.5.1）的**输出**（3.7.8）的本领

注：GB/T 3358.2—2009中确定了统计学领域中**过程**（3.3.1）能力术语。

3.5.11

可追溯性 traceability

追溯**客体**（3.5.3）的历史、应用情况或所处位置的能力

注1：当考虑**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）时，可追溯性可涉及到：

——原材料和零部件的来源；

——加工的历史；

——产品或服务交付后的分布和所处位置。

注2：在计量学领域中，采用ISO/IEC指南99中的定义，译为“计量溯源性”。

3.5.12

可信性 dependability

在需要时完成规定功能的能力

[来源：GB/T 2900.99-2016，192-01-22，有修改，删除注]

3.5.13

不合格 nonconformity

不符合

未满足要求（3.5.1）

3.5.14

缺陷 defect

与预期或规定用途有关的不合格（3.5.13）

注1：区分“缺陷”与“不合格”的概念是重要的，这是因为其中有法律内涵，特别是与**产品**（3.7.9）和**服务**（3.7.10）责任问题有关。

注2：**顾客**（3.9.1）希望的预期用途可能受**供方**（3.1.9）所提供的**信息**（3.8.4）的性质影响，如操作或维护说明。

3.6 有关措施的术语

3.6.1

措施 action

行动

为实现某事所开展的活动（3.2.12）

3.6.2

预防措施 preventive action

为消除潜在**不合格**（3.5.13）或潜在不利情况的原因所采取的**措施**（3.6.1）

注1：一个潜在不合格可以有若干个原因。

注2：采取预防措施是为了防止发生，而采取**纠正措施**（3.6.4）是为了防止再发生。

3.6.3

纠正 correction

为消除已发现的**不合格**（3.5.13）所采取的**措施**（3.6.1）

注1：纠正可与**纠正措施**（3.6.4）一起实施，或在其之前或之后实施。

注2：**返工**（3.6.8）或**降级**（3.6.6）可作为纠正的示例。

3.6.4

纠正措施 corrective action

为消除**不合格**（3.5.13）的原因并防止再发生所采取的**措施**（3.6.1）

注：采取纠正措施是为了防止再发生，而采取**预防措施**（3.6.2）是为了防止发生。

3.6.5

报废 scrap

为避免**不合格**（3.5.13）**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）按原有预期使用而对其采取的**措施**（3.6.1）

示例：回收、销毁。

注：对不合格服务的情况，通过终止服务来避免其使用。

3.6.6

降级 regrade

为使不合格（3.5.13）产品（3.7.9）或服务（3.7.10）符合不同于原有的要求（3.5.1）而对其等级（3.5.4）的变更

3.6.7

返修 repair

为使不合格（3.5.13）产品（3.7.9）或服务（3.7.10）满足预期用途而对其采取的措施（3.6.1）

注1：不合格的产品或服务的成功返修未必能使产品或服务符合要求（3.5.1）。返修可能需要连同让步（3.6.9）。

注2：返修包括对以前是合格的产品或服务，为重新使用所采取的修复措施（如作为维修的一部分）。

注3：返修可影响或改变不合格的产品或服务的某些部分。

3.6.8

返工 rework

为使不合格（3.5.13）产品（3.7.9）或服务（3.7.10）符合要求（3.5.1）而对其采取的措施（3.6.1）

注：返工可影响或改变不合格的产品或服务的某些部分。

3.6.9

让步 concession

对使用或放行（3.6.11）不符合规定要求（3.5.1）的产品（3.7.9）或服务（3.7.10）的许可

注：通常，让步仅限于在规定的时间内或数量内及特定的用途，对含有限定的不合格（3.5.13）特性（3.10.1）的产品和服务的交付。

3.6.10

偏离许可 deviation permit

产品（3.7.9）或服务（3.7.10）实现前，对偏离原规定要求（3.5.1）的许可

注：偏离许可通常是在限定的产品和服务数量或期限内并针对特定的用途。

3.6.11

放行 release

对进入一个过程（3.3.1）的下一阶段或下一过程的许可

注：就软件和文件（3.8.7）而言，“放行”一词通常是指软件或文件本身的版本。

3.7 有关结果的术语

3.7.1

结果 result

某事的后果

注：结果可能表现为输出（3.7.8）或效果（即：使用或应用一个或多个输出的后果）。

3.7.2

风险 risk

不确定性的影响

注1：影响是指偏离预期，可以是正面的或负面的。

注2：不确定性是指与某个事件、事件的后果或可能性有关的信息（3.8.4）、理解或知识（3.10.4）缺乏的状态，即使只是部分缺乏。

注3：通常，风险是通过有关可能事件和后果或两者的组合来描述其特性。

注4：通常，风险是以某个事件的后果（包括情况的变化）及其发生的可能性的组合来表述。

注5：“风险”一词有时仅在有不后果的可能性时使用。

3.7.3

绩效 performance

可测量的结果（3.7.1）

注1：绩效可能涉及定量的或定性的结果。

注2：绩效可能涉及活动（3.2.12）、过程（3.3.1）、产品（3.7.9）、服务（3.7.10）、体系（3.4.1）或组织（3.1.1）的管理。

3.7.4

滞后指标 lagging indicator

过往指标

〈财务和经济效益〉指示以往绩效（3.7.3）的指标（3.7.6）

3.7.5

领先指标 leading indicator

先行指标

〈财务和经济效益〉指示预期绩效（3.7.3）的指标（3.7.6）

3.7.6

度量指标 metric

〈财务和经济效益〉用于量化或评估结果（3.7.1）的可验证的测量（3.11.4）

示例：指标、绩效指标、关键绩效指标。

3.7.7

生产力 productivity

〈财务和经济效益〉产生、创造、增强或交付产品（3.7.9）、服务（3.7.10）和知识（3.10.4）的能力。

3.7.8

输出 output

过程（3.3.1）的结果（3.7.1）

注：组织（3.1.1）的输出是产品（3.7.9）还是服务（3.7.10），取决于其主要特性（3.10.1），如：画廊销售的一幅画是产品，而接受委托绘画则是服务。在零售店购买的汉堡是产品，而在饭店里接受点餐并提供汉堡则是服务的一部分。

3.7.9

产品 product

在组织（3.1.1）和顾客（3.9.1）之间未发生任何交易的情况下，组织能够产生的输出（3.7.8）

注1：在供方（3.1.9）和顾客之间未发生任何必要交易的情况下，可以实现产品的生产。但是，当产品交付给顾客时，通常包含服务（3.7.10）要素。

注2：通常，产品的主要要素是有形的。

注3：硬件是有形的，其量具有计数的特性（3.10.1）（如：轮胎）。流程性材料是有形的，其量具有连续的特性（如：燃料和软饮料）。硬件和流程性材料经常被称为货物。软件由信息（3.8.4）组成，无论采用何种介质传递（如：计算机程序、移动电话应用程序、操作手册、字典、音乐作品版权、驾驶执照）。

3.7.10

服务 service

至少有一项**活动**（3.2.12）必需在**组织**（3.1.1）与**顾客**（3.9.1）之间进行的组织的**输出**（3.7.8）

注1：通常，服务的主要要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求（3.5.1）以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注3：服务的提供可能涉及，例如：

- 在顾客提供的有形**产品**（3.7.9）（如需要维修的汽车）上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。
- 无形产品的交付[如知识传授方面的**信息**（3.8.4）提供]。
- 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注4：通常，服务由顾客体验。

3.7.11

目标 objective

拟实现的**结果**（3.7.1）

注1：目标可以是战略的、战术的或操作层面的。

注2：目标可以涉及不同的领域（如财务、职业健康与安全、环境）。它们可以是，例如，组织整体层面的，或针对**项目**（3.2.11）、**产品**（3.7.9）、**服务**（3.7.10）或**过程**（3.3.1）的特定目标。

注3：目标可用其他方式表述，例如：预期结果、目的、运行准则、**质量目标**（3.7.12），或使用其他有类似含义的词。

注4：在**质量管理体系**（3.4.9）语境中，**组织**（3.1.1）制定的质量目标与**质量方针**（3.4.6）保持一致，以实现特定结果。

3.7.12

质量目标 quality objective

关于**质量**（3.5.2）的**目标**（3.7.11）

注1：质量目标通常依据**组织**（3.1.1）的**质量方针**（3.4.6）制定。

注2：通常，在组织的相关职能、层级和**过程**（3.3.1）分别制定质量目标。

3.7.13

成功 success

〈组织〉**目标**（3.7.11）的实现

注：**组织**（3.1.1）的成功强调需要在其经济或财务利益与**相关方**（3.1.4）需求之间取得平衡，**相关方**（3.1.4）可包括：**顾客**（3.9.1）、用户、投资者/受益者（所有者）、组织内的人员、**供方**（3.1.9）、合作伙伴、利益团体和社区。

3.7.14

持续成功 sustained success

〈组织〉在一段时期内自始至终的**成功**（3.7.13）

注1：持续成功强调**组织**（3.1.1）的经济利益与社会的和生态环境的需求之间的平衡。

注2：持续成功涉及到组织的**相关方**（3.1.4），如：**顾客**（3.9.1）、所有者、组织内的人员、**供方**（3.1.9）、银行、协会、合作伙伴和社会。

3.7.15

测量结果 measurement result ; result of measurement

与其他有用的**相关信息**（3.8.4）一起赋予被测量的一组量值

注1：测量结果通常包含这组量值的“相关信息”，诸如某些可以比其他方式更能代表被测量的信息。它可以概率密度函数（PDF）的方式表示。

注2：没有与测量不确定度声明相关联的测量结果是无效的。

[来源：ISO/IEC Guide 99:2007, 2.9, 有修改，删除注2、注3，增加注2]

3.7.16

效率 efficiency

得到的**结果**（3.7.1）与所使用的资源之间的关系

3.7.17

有效性 effectiveness

完成策划的**活动**（3.2.12）并得到策划**结果**（3.7.1）的程度

3.8 有关数据、信息和文件的术语

3.8.1

数据 data

关于**客体**（3.5.3）的事实

3.8.2

仪表盘 dashboard

〈财务和经济效益〉用于展示**绩效**（3.7.3）和**关键结果**（3.7.1）趋势的数字和图形数据的组合

示例：红绿灯图表、帕累托图、饼状图、趋势图。

3.8.3

统计技术 statistical technique

统计方法 statistical method

〈统计技术〉与研究的产品（3.7.9）、过程（3.3.1）、服务（3.7.10）和现象的变异相关的定量数据（3.8.1）的分析方法，以提供关于**客体**（3.5.3）的**信息**（3.8.4）

注：如果定性（非数字）数据能转换为定量（数字）数据，统计技术同样适用于这种数据。

3.8.4

信息 information

有意义的**数据**（3.8.1）

3.8.5

信息系统 information system

组织（3.1.1）内部使用的沟通渠道的网络

3.8.6

客观证据 objective evidence

支持事物存在或其真实性的**数据**（3.8.1）

注1：客观证据可通过观察、测量（3.11.4）、试验（3.11.13）或其他方法获得。

注2：通常，用于**审核**（3.12.1）目的的客观证据，是由与**审核准则**（3.12.14）相关的**记录**（3.8.12）、事实陈述或其他**信息**（3.8.4）所组成并可验证。

3.8.7

文件 document**信息 (3.8.4) 及其载体**

示例：记录 (3.8.12)、规范 (3.8.8)、程序文件、图样、报告、标准。

注1：载体可以是纸张、磁性的、电子的、光学的计算机盘片，照片或标准样品，或它们的组合。

注2：一组文件（如若干个规范和记录）通常被称为“文档”（documentation）。

注3：某些要求 (3.5.1)（如易读的要求）与所有类型的文件有关，而另外一些对规范（如修订受控的要求）和记录（如可检索的要求）的要求可能有所不同。

3.8.8

规范 specification**阐明要求 (3.5.1) 的文件 (3.8.7)**

示例：质量手册 (3.8.9)、质量计划 (3.8.10)、技术图纸、程序文件、作业指导书 (3.8.13)。

注1：规范可能与活动 (3.2.12) 有关[如：程序文件、过程 (3.3.1) 规范和试验 (3.11.13) 规范]或与产品 (3.7.9) 有关[如：产品规范、性能规范和图样]。

注2：通过阐明要求，规范也可以表达设计和开发 (3.3.11) 实现的结果 (3.7.1)。因此，在某些情况下，规范也可以用作记录 (3.8.12)。

3.8.9

质量手册 quality manual

描述组织 (3.1.1) 及其结构、资源、产品 (3.7.9) 和服务 (3.7.10)，并直接或通过引用其他文件 (3.8.7)，规定其质量管理体系 (3.4.9) 的成文信息 (3.8.14)

注：为了适应某个组织的规模和复杂程度，质量手册在其详略程度和格式方面可以不同。

3.8.10

质量计划 quality plan

对特定的客体 (3.5.3)，规定拟采取的措施 (3.6.1)、职责和相关资源的规范 (3.8.8)

3.8.11

特定事项 specific case

〈质量策划〉质量计划 (3.8.10) 的对象

注：对于质量计划，特定事项可以是过程 (3.3.1)、产品 (3.7.9)、项目 (3.2.11)、合同 (3.3.13) 或其他预期输出 (3.7.8)。

3.8.12

记录 record

阐明所取得的结果 (3.7.1) 或提供所完成活动 (3.2.12) 的证据的文件 (3.8.7)

注：记录可用于正式的可追溯性 (3.5.11) 活动，并为验证 (3.11.12)、预防措施 (3.6.2) 和纠正措施 (3.6.4) 提供证据。

3.8.13

作业指导书 work instruction

〈文档〉对如何执行任务的详细描述

示例：详细的书面描述、流程图、模板、模型、图纸中的技术说明、规范 (3.8.8)、设备说明手册、图片、音频和视频、检查单或其组合。

注：作业指导书描述了要使用的材料、设备和成文信息 (3.8.14)。相关时，作业指导书包括验收准则。

3.8.14

成文信息 documented information

需由组织（3.1.1）控制和保持的信息（3.8.4）及其载体

注1：成文信息可以任何格式和载体存在，并可来自任何来源。

注2：成文信息可涉及：

- 管理体系（3.4.2），包括相关过程（3.3.1）；
- 为组织运行产生的信息（文档）；
- 结果（3.7.1）实现的证据[记录（3.8.12）]。

3.8.15

表格 form

〈文档〉保持的成文信息（3.8.14），用于记录质量管理体系（3.4.9）所要求的数据（3.8.1）

注：当数据输入后，表格成为要保留的成文信息[即记录（3.8.12）]。

3.9 有关顾客的术语

3.9.1

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品（3.7.9）或服务（3.7.10）的个人或组织（3.1.1）

示例：消费者（3.9.8）、委托人、终端用户、零售商、内部过程（3.3.1）的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

3.9.2

反馈 feedback

〈顾客满意〉对产品（3.7.9）、服务（3.7.10）或投诉处理过程（3.3.1）的意见、评价和表达

3.9.3

投诉 complaint

〈顾客满意〉就产品（3.7.9）、服务（3.7.10）或投诉处理过程（3.3.1），表达对组织（3.1.1）的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题

3.9.4

争议 dispute

〈顾客满意〉提交给调解过程（DRP）提供方（3.1.11）的对某一投诉（3.9.3）的不同意见

注：一些组织（3.1.1）允许顾客（3.9.1）首先向调解过程提供方表示其不满，在这种情况下，当这种不满意的表示被反馈给组织并要求其作出回应时就变为投诉；如果在调解过程提供方未进行干预（3.3.9）的情况下组织未能解决，这种不满意的表示就变为争议。许多组织更希望顾客在采取外部争议解决之前，首先向组织表达其不满意。

3.9.5

调解人 dispute resolver

〈顾客满意〉调解过程（DRP）提供方（3.1.11）指定的帮助相关各方解决争议（3.9.4）的个人

示例：工作人员、志愿者、合同（3.3.13）人员。

3.9.6

投诉者 complainant

〈顾客满意〉提出投诉（3.9.3）的人、组织（3.1.1）或其代表

3.9.7

顾客服务 customer service

在**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）的整个生命周期内，**组织**（3.1.1）与**顾客**（3.9.1）之间的互动

3.9.8

消费者 consumer

作为**产品**（3.7.9）或**服务**（3.7.10）终端用户的个人

注1：基于本文件的目的，术语“消费者”的使用场景，包括潜在和现有的产品或服务用户，例如：

- 考虑使用或购买产品或服务的人员；
- 购买了一次性产品或服务的人员；
- 处于短期或长期产品或服务**合同**（3.3.13）中的人员；
- 直接为产品或服务付费的产品或服务终端用户；
- 不为产品或服务付费的终端用户。

注2：终端用户未必是购买该产品或服务的**顾客**（3.9.1），例如，在餐馆就餐的人，其费用由该群体中的一人或另有人支付。

[来源：GB/T 24620-2022，3.5，有修改，定义中的“普通大众个体”替换为“个人”，“服务或服务相关的商品（如智能音箱）”替换为“产品和服务”，注1和注2中均增加了“产品”。]

3.9.9

企业-消费者电子商务交易 business-to-consumer electronic commerce transaction ; B2C ECT

〈企业-消费者电子商务交易〉**组织**（3.1.1）在线上为**消费者**（3.9.8）提供**产品**（3.7.9）和**服务**（3.7.10）进行的一系列交互活动

3.9.10

内容 content

〈企业-消费者电子商务交易〉与**组织**（3.1.1）、其**产品**（3.7.9）和**服务**（3.7.10）及**企业-消费者电子商务交易**（3.9.9）**信息**（3.8.4）沟通相关的文字、图像和相关机制

3.9.11

企业-消费者电子商务交易规范 business-to-consumer electronic commerce transaction code ; B2C ECT code

〈企业-消费者电子商务交易〉在支持**企业-消费者电子商务交易**（3.9.9）方面，**组织**（3.1.1）向**消费者**（3.9.8）所作的一个或一系列承诺以及相关规定的

注：承诺包括通常称为“条款和条件”的要素。

3.9.12

企业-消费者电子商务交易供方 business-to-consumer electronic commerce transaction provider ; B2C ECT provider

〈企业-消费者电子商务交易〉为运行B2C ECT体系的**组织**（3.1.1）提供**B2C ECT**（3.9.9）**过程**（3.3.1）或**活动**（3.2.12）的外部组织

3.9.13

顾客满意 customer satisfaction

顾客（3.9.1）对其期望已被满足程度的感受

注1：在产品（3.7.9）或服务（3.7.10）交付之前，组织（3.1.1）有可能不了解顾客的期望，甚至顾客也在考虑之中。为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

注2：投诉（3.9.3）是一种顾客满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注3：即使规定的顾客要求（3.5.1）符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

3.9.14

顾客满意行为规范 customer satisfaction code of conduct

组织（3.1.1）为提高顾客满意（3.9.13），就自身行为向顾客（3.9.1）做出的承诺及相关规定

注：相关规定可能包括：目标（3.7.11）、条件、限制、联系信息（3.8.4）和投诉（3.9.3）处理程序（3.3.2）。

3.10 有关特性的术语

3.10.1

特性 characteristic

可区分的特征

注1：特性可以是固有的或赋予的。

注2：特性可以是定性的或定量的。

注3：有各种类别的特性，如：

- a) 物理的（例如：机械的、电的、化学的或生物学的特性）；
- b) 感官的（例如：嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）
- c) 行为的（例如：礼貌、诚实、正直）；
- d) 时间的（例如：准时性、可靠性、可用性、连续性）；
- e) 人类工效的（例如：生理的特性或有关人身安全的特性）；
- f) 功能的（例如：飞机的最高速度）。

3.10.2

质量特性 quality characteristic

与要求（3.5.1）有关的，客体（3.5.3）的固有特性（3.10.1）

注1：固有意味着本身就存在的，尤其是那种永久的特性。

注2：赋予客体的特性（如客体的价格）不是它们的质量特性。

3.10.3

人的因素 human factor

对所考虑的客体（3.5.3）有影响的人的特性（3.10.1）

注1：特性可以是身体的、认知的或社会的。

注2：人的因素可对管理体系（3.4.2）实施产生重大影响。

3.10.4

知识 knowledge

能够针对具体情境做出有效的决策和措施（3.6.1）的认知

示例：见解、专有技术、良好实践（3.2.4）。

注：知识存在于个人、团队和组织（3.1.1）内部以及彼此之间。

3.10.5

技能 skill

〈培训〉通过学习而具备的按照期望执行任务的能力

[来源：ISO 30400:2022, 3.14.12]

3.10.6

能力 competence

应用知识（3.10.4）和技能（3.10.5）实现预期结果（3.7.1）的本领

3.10.7

计量特性 metrological characteristic

能影响测量（3.11.4）结果（3.7.1）的特性（3.10.1）

注1：测量设备（3.11.9）通常有若干个计量特性。

注2：计量特性可作为校准的对象。

3.10.8

技术状态 configuration

在技术状态信息（3.10.10）中规定的产品（3.7.9）或服务（3.7.10）的相互关联的功能特性和物理特性（3.10.1）

3.10.9

技术状态项 configuration item

〈技术状态管理〉满足最终使用功能的某个技术状态（3.10.8）内的客体

3.10.10

技术状态信息 configuration information

〈技术状态管理〉对产品（3.7.9）或服务（3.7.10）设计、实现、验证（3.11.12）、运行和支持的要求（3.5.1）

3.10.11

技术状态纪实 configuration status accounting

〈技术状态管理〉对技术状态信息（3.10.10）、建议更改的状况和已批准更改的实施状况所做的正式记录和报告

3.10.12

技术状态基线 configurationbaseline

〈技术状态管理〉由在某一时间点确立的，作为产品（3.7.9）或服务（3.7.10）整个生命周期内活动（3.2.12）参考基准的产品或服务的特性（3.10.1）构成的、经批准的技术状态信息（3.10.10）

3.11 有关确定的术语

3.11.1

确定 determination

查明一个或多个特性（3.10.1）及特性值的活动（3.2.12）

3.11.2

评审 review

对客体（3.5.3）实现所规定目标（3.7.11）的适宜性、充分性或有效性（3.7.17）的确定（3.11.1）

示例：管理评审、设计和开发（3.3.11）评审、顾客（3.9.1）要求（3.5.1）评审、纠正措施（3.6.4）评审和同行评审。

注：评审也可包括确定效率（3.7.16）。

3.11.3

监视 monitoring

确定体系（3.4.1）、过程（3.3.1）或活动（3.2.12）的状态

注1：确定状态可能需要检查、监督或密切观察。

注2：监视还可以用于确定产品（3.7.9）或服务（3.7.10）的状态。

注3：通常，监视是在不同的阶段或不同的时间，对客体（3.5.3）状态的确定。

3.11.4

测量 measurement

确定数值的过程（3.3.1）

注：根据GB/T 3358.2—2009，3.2.1，确定的数值通常是量值。

3.11.5

测量管理体系 measurement management system

有关测量（3.11.4）的管理体系（3.4.2）

3.11.6

计量职能 metrological function

负责确定并实施测量管理体系（3.11.5）的行政和技术职能

3.11.7

计量确认 metrological confirmation

为确保测量设备（3.11.9）符合预期使用要求（3.5.1）所需要的一组操作

注1：计量确认通常包括：校准或验证（3.11.12）、各种必要的调整或维修及随后的再校准、与设备预期使用的计量要求相比较，以及所要求的封印和标签。

注2：只有测量设备已被证实适合于预期使用并形成文件，计量确认才算完成。

注3：预期使用要求包括：量程、分辨率和最大允许误差。

注4：计量要求通常与产品（3.7.9）要求不同，并且不在产品要求中规定。

3.11.8

测量过程 measurement process

确定量值的一组操作

3.11.9

测量设备 measuring equipment

为实现测量过程（3.11.8）所必需的测量仪器、软件、测量标准、标准物质或辅助设备或其组合

3.11.10

测量服务 measurement service

为实施测量（3.11.4）或记录测量而执行的任务及相关过程（3.3.1）

注：术语“测量服务”包括诸如在维修过程中使用测量的设备维修等任务。

3.11.11

检验 inspection

对符合（3.5.9）规定要求（3.5.1）的确定（3.11.1）

注1：显示合格的检验结果（3.7.1）可用于验证（3.11.12）的目的。

注2：检验的结果可表明合格、不合格（3.5.13）或合格的程度。

3.11.12

验证 verification

通过提供**客观证据**（3.8.6）对规定**要求**（3.5.1）已得到满足的认定

注1：验证所需的客观证据可以是**检验**（3.11.11）**结果**（3.7.1）或其他形式的**确定**（3.11.1）结果，如：变换方法进行计算或**文件**（3.8.7）评审。

注2：为验证所进行的**活动**（3.2.12）有时被称为“鉴定过程”。

注3：“已验证”一词用于表明相应的状态。

3.11.13

试验 test

按照**要求**（3.5.1）对特定的预期用途或应用的**确定**（3.11.1）

注：显示**合格**（3.5.9）的**试验结果**（3.7.1）可用于**确认**（3.11.14）的目的。

3.11.14

确认 validation

通过提供**客观证据**（3.8.6）对特定的预期用途或应用**要求**（3.5.1）已得到满足的认定

注1：确认所需的客观证据可以是**试验**（3.11.13）**结果**（3.7.1）或其他形式的**确定**（3.11.1）结果，如：变换方法进行计算或**文件**（3.8.7）评审。

注2：“已确认”一词用于表明相应的状态。

注3：确认所使用的条件可以是实际的或是模拟的。

3.12 有关审核的术语

3.12.1

审核 audit

为获得证据并对其进行客观的评价，以确定满足**审核准则**（3.12.14）的程度所进行的系统的、独立的过程（3.3.1）

注1：审核可以是内部（第一方）审核，或外部（第二方或第三方）审核，也可以是多体系审核（3.12.2）（两个或多个领域的审核）。

注2：内部审核由**组织**（3.1.1）自己，或由外部人员代表其实施。

注3：审核的基本要素包括根据**程序**（3.3.2）对**客体**（3.5.3）是否**合格**（3.5.9）所做的**确定**（3.11.1），由为确保审核过程公正性和客观性而选定的人员实施。

注4：内部审核用于管理**评审**（3.11.2）和其他内部目的，可作为组织自我合格声明的基础。内部审核可以由与正在被审核的**活动**（3.2.12）无责任关系的人员进行，以证实独立性。

注5：第二方审核由与组织有利益关系的各方，如**顾客**（3.9.1）或其代表实施。第三方审核由外部独立的审核组织，如提供符合性认证或注册的机构或政府部门实施。

注6：审核还可以是由两个或多个审核组织同时实施的**联合审核**（3.12.3）。

3.12.2

多体系审核 combined audit

在一个受审核方（3.12.5），对两个或两个以上**管理体系**（3.4.2）一起实施的**审核**（3.12.1）

注：被包含在多体系审核中的管理体系的一部分，可通过**组织**（3.1.1）应用的相关管理体系标准、产品标准、服务标准或过程标准加以识别。

3.12.3

联合审核 joint audit

在一个受审核方（3.12.5），由两个或两个以上审核组织（3.1.1）同时实施的审核（3.12.1）

3.12.4

审核委托方 audit client

要求审核（3.12.1）的组织（3.1.1）或个人

3.12.5

受审核方 auditee

被审核的组织（3.1.1）

3.12.6

向导 guide

〈审核〉由受审核方（3.12.5）指定的协助审核组（3.12.7）的人员

3.12.7

审核组 audit team

实施审核（3.12.1）的一名或多名人员，需要时，由技术专家（3.12.9）提供支持

注1：审核组中的一名审核员（3.12.8）被指定作为审核组长。

注2：审核组可包括实习审核员。

3.12.8

审核员 auditor

实施审核（3.12.1）的人员

3.12.9

技术专家 technical expert

〈审核〉向审核组（3.12.7）提供特定知识（3.10.4）或专业技术的人员

注1：特定知识或专业技术与受审核的组织（3.1.1）、活动（3.2.12）、过程（3.3.1）、产品（3.7.9）、服务（3.7.10）、专业领域、语言或文化（3.4.7）相关。

注2：对审核组而言，技术专家不作为审核员（3.12.8）。

3.12.10

观察员 observer

随同审核组（3.12.7）但不作为审核员（3.12.8）也不作为技术专家（3.12.9）的人员

3.12.11

审核方案 audit programme

针对特定时间段所策划并具有特定目标的一组（一次或多次）审核（3.12.1）安排

3.12.12

审核范围 audit scope

审核（3.12.1）的内容和界限

注1：审核范围通常包括对物理和虚拟场所、组织单元、活动（3.2.12）和过程（3.3.1）的描述，以及所涵盖的时间段。

注2：虚拟场所是指组织（3.1.1）利用在线环境开展工作或提供服务（3.7.10），使人员能够不受物理场所限制实施过程的场所。

3.12.13

审核计划 audit plan

对**审核**（3.12.1）**活动**（3.2.12）和**安排**的描述

3.12.14

审核准则 audit criteria

用于与**客观证据**（3.8.6）进行比较的一组**要求**（3.5.1）

注1：如果审核准则是法定的（包括法律或法规的）要求，则**审核判定**（3.12.16）中经常使用“合规”或“不合规”。

注2：要求可以包括**方针**（3.4.5）、**程序**（3.3.2）、**作业指导书**（3.8.13）、法定要求、合同义务等。

3.12.15

审核证据 audit evidence

与**审核准则**（3.12.14）有关并能够证实的**记录**（3.8.12）、**事实陈述**或其他**信息**（3.8.4）

3.12.16

审核判定 audit finding

将收集的**审核证据**（3.12.15）对照**审核准则**（3.12.14）进行评价的**结果**（3.7.1）

注1：审核判定表明符合（3.5.9）或不符合（3.5.13）。

注2：针对从**法律要求**（3.5.5）或**法规要求**（3.5.8）中选定的审核准则作出的审核判定，可被称为合规或不合规。

注3：审核判定可能引发**识别风险**（3.7.2）、**改进**（3.2.3）机会或记录**良好实践**（3.2.4）。

3.12.17

审核结论 audit conclusion

考虑了审核目标和所有**审核判定**（3.12.16）后得出的**审核**（3.12.1）**结果**（3.7.1）

3.12.18

远程审核方法 remote auditing method

用于在**受审核方**（3.12.5）所在地以外的任何地点实施**审核活动**（3.2.12）的方法

注1：远程审核方法可以与现场方法结合使用，以实现完整且有效的**审核**（3.12.1）。

注2：远程审核方法可用于虚拟场所，即**组织**（3.1.1）利用在线环境进行工作或服务（3.7.10），使人员不受物理场所限制实施**过程**（3.3.1）。

注3：远程审核方法可能用于**审核员**（3.12.8）在受审核方的一处场所对另一处现场进行审核。

[来源：ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

4 质量管理基础

4.1 总则

本文件4.2、4.3和4.4表述的质量管理原则和概念，构成了质量管理的基础，可赋予组织应对内部和外部因素持续变化的挑战的能力。当今组织运营所处的环境可能受到多种因素影响：变化加快、全球化市场与供应链、新兴技术、信息技术、创新，以及知识成为重要资源。质量管理的影响已超越顾客满意的范畴，它还可以直接影响组织的声誉和持续成功。

所有的概念、原则及其相互关系宜被视为一个整体，而不是彼此孤立的。没有哪一个概念或原则比另一个更重要，在4.3和4.4对概念的区分旨在提升本文件的可读性和易懂性，并非意图隔离这些概念的应用。在任何时候，正确地平衡其应用至关重要。

4.2 质量管理原则

4.2.1 通则

本文件中概述的质量管理原则为组织建立或改进其质量管理体系提供了坚实的基础。

虽然每项原则都可以单独理解，但在组织内部应用时，宜将它们视为相互关联、相互依存的整体。这些原则是基础性指南，普遍适用于任何组织的质量管理体系。

4.2.2 以顾客为关注焦点

4.2.2.1 概述

质量管理的首要关注点是满足顾客要求并且努力超越顾客期望。

4.2.2.2 依据

理解顾客和其他相关方当前和未来的需求和期望，有助于组织的持续成功。与顾客相互作用的每个方面，都为建立和保持顾客及其他相关方的信任提供了机会。

4.2.2.3 主要益处

主要益处

主要益处可能有：

- 改善顾客体验；
- 增强顾客满意；
- 增进顾客忠诚；
- 增加重复性业务；
- 提高组织的声誉；
- 扩展顾客群。

4.2.2.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 理解并针对顾客和其他相关方当前及未来的需求和期望采取措施；
- 将组织的方针和目标与顾客的需求和期望联系起来；
- 在整个组织内沟通顾客的需求和期望；
- 为满足顾客的需求和期望，对产品和服务进行策划、设计、开发、生产、交付、支持和改进；
- 测量和监视顾客满意，并采取适当的措施；
- 确定并应对可能影响到顾客满意和体验的风险与机遇；
- 主动管理与顾客的关系，以实现持续成功。

4.2.3 领导作用

4.2.3.1 概述

各级领导建立统一的宗旨和方向，并创造全员积极参与实现组织的质量目标的条件。

4.2.3.2 依据

统一的宗旨和方向的建立，以及全员的积极参与，能够使组织将战略、方针、过程和资源协调一致，以实现其目标。

4.2.3.3 主要益处

主要益处可能有：

- 提高实现组织质量目标的有效性和效率；
- 组织的过程更加协调；
- 改善组织各层级、各职能间的沟通；
- 开发和提高组织及其人员的能力，以获得期望的结果。

4.2.3.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 在整个组织内，就其使命、愿景、战略、方针和过程进行沟通；
- 在组织的所有层级创建并保持共同的价值观、公平和信任；
- 建立和促进质量文化和道德行为；
- 鼓励在整个组织范围内履行对质量的承诺；
- 确保各级领导者成为组织中的榜样；
- 鼓励基于风险的思维，主动应对问题以增强期望的效果；
- 为员工提供履行职责所需的资源、培训和权限；
- 激发、鼓励和表彰员工的贡献。

4.2.4 全员积极参与

4.2.4.1 概述

整个组织内各级胜任、经授权并积极参与的人员，是提高组织为顾客和其他相关方创造和提供价值能力的必要条件。

4.2.4.2 依据

为了有效和高效的管理组织，各级人员得到尊重并参与其中是极其重要的。通过表彰、授权和提高能力，促进在实现组织的质量目标过程中的全员积极参与。

4.2.4.3 主要益处

主要益处可能有：

- 组织内人员对质量目标有更深入的理解，以及更强的加以实现的动力；
- 在改进活动中，提高人员的参与程度；
- 促进个人发展、主动性和创造力；
- 提高人员的满意程度；
- 增强整个组织内的相互信任和协作；
- 促进整个组织对共同价值观和文化的关注。

4.2.4.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 与员工沟通，以增强他们对个人贡献的重要性的理解和意识；
- 促进整个组织内部的协作；
- 提倡公开讨论，分享知识和经验；
- 让员工确定影响执行力的制约因素，并且毫无顾虑的主动参与；
- 赞赏和表彰员工的主动性、贡献、学习和进步；

- 针对个人目标进行绩效的自我评价；
- 进行调查以评估人员的满意程度，沟通结果并采取适当的措施。

4.2.5 过程方法

4.2.5.1 概述

将活动作为相互关联或相互作用的过程来理解和管理，且这些过程作为协调一致的系统发挥作用时，能够更有效和高效地获得一致的、可预知的结果。

4.2.5.2 依据

质量管理体系是由相互关联或相互作用的过程所组成。理解体系是如何产生结果的，能够使组织完善其体系并优化绩效。

4.2.5.3 主要益处

主要益处可能有：

- 提高关注关键过程的结果和改进的机会的能力；
- 通过由协调一致的过程所构成的体系，得到一致的、可预知的结果；
- 通过过程的有效管理，资源的高效利用及跨职能壁垒的减少，尽可能提升其绩效；
- 使组织能够向相关方提供关于其一致性、有效性和效率方面的信任。

4.2.5.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 确定体系的目标和实现这些目标所需的过程；
- 为管理过程确定职责、权限和义务；
- 理解组织的能力，预先确定资源约束条件；
- 确定过程相互依赖的关系，分析个别过程的变更对整个体系的影响；
- 将过程及其相互关系作为一个体系进行管理，以有效和高效地实现组织的质量目标；
- 确保获得必要的信息，以运行和改进过程并测量、监视、分析和评价整个体系的绩效；
- 管理可能影响过程输出和质量管理体系整体结果的风险。

4.2.6 改进

4.2.6.1 概述

成功的组织持续关注改进。

4.2.6.2 依据

改进对于组织保持当前的绩效水平，对其内、外部条件的变化做出反应，管理风险并创造新的机会，都是非常必要的。

4.2.6.3 主要益处

主要益处可能有：

- 提高过程绩效、组织能力和顾客满意；
- 增强对调查和确定根本原因及后续的预防和纠正措施的关注；
- 提高对内外部风险和机遇的预测和反应能力；

- 增加对渐进性和突破性改进的考虑；
- 有效地利用学习来改进；
- 增强创新的动力。

4.2.6.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 促进在组织的所有层级建立改进目标；
- 对各层级人员进行教育和培训，使其懂得如何应用基本工具和方法实现改进目标；
- 确保员工有能力成功地推进并完成改进措施；
- 开发和展开过程，以在整个组织内实施改进项目；
- 跟踪、评审和审核改进措施的策划、实施、完成和结果；
- 将改进与新的或变更的产品、服务和过程的开发结合在一起予以考虑；
- 赞赏和表彰改进。

4.2.7 循证决策

4.2.7.1 概述

基于数据和信息的分析和评价的决策，更有可能产生期望的结果，并引导组织改进。

4.2.7.2 依据

决策可能是一个复杂的过程，并且总是包含某些不确定性。它经常涉及多种类型和来源的输入及其理解，而这些理解可能是主观的。重要的是理解因果关系和潜在的非预期后果。对事实、证据和数据的分析可使决策更加客观、可信，使组织的所有相关方受益。

4.2.7.3 主要益处

主要益处可能有：

- 改进决策过程；
- 改进对过程绩效和实现目标的能力的评估；
- 改进运行的有效性和效率；
- 提高评审、挑战和改变观点和决策的能力；
- 提高证实以往决策有效性的能力。

4.2.7.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 确定、测量和监视关键指标，以证实组织的绩效；
- 使相关人员能够获得所需的全部数据和信息；
- 确保数据和信息足够准确、可靠、安全和可获取；
- 使用适宜的方法对数据和信息进行分析和评价；
- 确保人员有能力分析和评价所需的数据和信息；
- 权衡经验和直觉，基于证据进行决策并采取措施。

4.2.8 关系管理

4.2.8.1 概述

为了持续成功，组织需要管理与相关方的关系。

4.2.8.2 依据

相关方影响组织的绩效。当组织管理与所有相关方的关系，以尽可能有效的发挥其在组织绩效方面的作用时，持续成功更有可能实现。对供方及合作伙伴网络的关系管理是尤为重要的。

4.2.8.3 主要益处

主要益处可能有：

- 通过响应与每个相关方有关的机会和限制，提高组织及其相关方的绩效；
- 对目标和价值观，与相关方有共同的理解；
- 通过共享资源和人员能力，以及管理有关的风险和机遇，增强为相关方创造价值的能力；
- 强化供应链管理，提供产品和服务的稳定供应。

4.2.8.4 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 确定相关方（如：供方、合作伙伴、顾客、监管机构、投资者、人员、社区或整个社会）及其与组织的关系；
- 确定和排序需要管理的相关方的关系；
- 建立平衡短期利益与长期考虑的关系；
- 与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源；
- 适当时，测量绩效并向相关方报告，以增加改进的主动性；
- 与供方、合作伙伴及其他相关方合作开展开发和改进活动；
- 鼓励和表彰供方及合作伙伴的改进和成绩。

4.3 质量管理基本概念

4.3.1 质量

组织的产品和服务的质量取决于其满足顾客需求和期望的程度，以及对其它相关方的有意和无意的影响。因此，顾客或其他相关方可能体验到质量的优劣、可接受或不可接受。

这种评估不仅取决于产品和服务预期功能和性能，还取决于顾客对其价值的感知以及为其他相关方带来的益处。

一个关注质量的组织倡导一种通过满足顾客和其他相关方的需求和期望来实现其价值的文化，这种文化将反映在其行为、态度、活动和过程中。

4.3.2 质量管理

质量管理通过质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等过程实现预期结果。其核心在于管理组织，使其能够满足顾客和其他相关方的需求和期望。

质量管理以顾客为关注焦点，同时增强组织内全员积极参与，并与其他相关方保持有效的关系。它支持在方针制定和实践中发挥领导作用，并坚持循证决策的承诺。它为在协调一致的质量管理体系内持续发展和改进过程奠定了基础，从而能有效和高效地管理过程之间的相互关系和相互作用。这些质量管理原则的共同应用构成了组织质量管理和质量文化的基础。

4.3.3 质量管理体系（QMS）

质量管理体系提供了一个相互作用、相互关联的过程所构成的框架。此外，QMS将这些过程与所需的资源相衔接，从而为顾客创造价值，并使其他相关方获益。QMS用于管理组织各项活动，通过这些活动，组织确定质量目标、过程和所需资源，以实现预期结果。

实施QMS能够使最高管理者通过考虑其决策的长期和短期影响优化资源的利用。它提供了确定风险和机遇的资源，以及应对产品和服务提供过程中预期和非预期后果的措施。

保持持续改进质量管理体系能够使组织提升绩效，同时增强相关方对其能力的信心，有助于获得竞争优势。

通过建立结构化框架，确保所有过程、决策和资源围绕共同目标协调运作。QMS能够确保组织的所有活动协调一致，并使员工了解为实现预期结果所需承担的责任，从而提高员工的参与度，有助于建立稳固的质量文化。

4.3.4 质量保证

质量保证为顾客和其他相关方提供信任基础，使其相信需求和期望将得到满足。质量保证可以通过提供QMS的有效性和涉及产品和服务交付过程有效性的相关证据来实现。质量保证可以通过提供相关过程的监视和测量结果来实现。

对需求和期望得到满足的信心，是组织与其顾客和其他有关相关方关系中的一个重要方面，适用于当前及未来的关系。承诺与交付的一致性，为未来顾客的忠诚度和相关方的支持奠定了基础。有效的质量保证还能让组织内部人员确信，他们在组织与其顾客和其他有关相关方的关系中，始终秉持道德和诚信行事。

4.3.5 质量控制

质量控制旨在确保组织持续满足产品和服务的要求。质量控制涵盖一系列系统性活动，用来在生产或交付不同阶段对产品和服务实施监视、检查和试验。有效的质量控制可确保各项要求得到满足，并且实现预期结果。质量控制活动提供的信息，为质量保证和质量改进提供输入。

质量控制活动可根据过程、产品和服务的性质及复杂程度进行策划。通过控制过程的关键方面，质量控制能与优化使用胜任人员的技能相匹配。

质量控制对于满足顾客及其他相关方的需求和期望至关重要，同时能够防止或减少非预期影响。这能够对组织的成功和声誉产生积极影响。

质量控制活动提供的信息对于增强人们对质量管理有效性的信任以及持续改进过程、产品和服务至关重要。

4.3.6 质量策划

质量策划用于对实现质量目标所需的过程、活动与资源进行策划。它确保：

- 具有对拟提供产品和服务的一组明确要求；
- 具有特定顺序和相互作用的过程，以实现产品或服务。

与其他基本概念一样，质量策划具有可扩展性，并且质量计划是可以嵌套的。质量策划可能在系统层面进行，就像为新组织设计质量管理体系一样。它也可能在单个过程层面或特定项目中进行。质量计划的详尽程度因组织而异，也会因产品或服务的开发周期中所处的不同节点而异。

质量策划宜考虑组织运行所处的环境以及相关方确定的要求，并宜对需应对的风险和机遇加以考虑。质量策划将质量工作安排与顾客或其他相关方的需求联系起来。

质量策划能够把顾客的需求和期望转化为组织所策划的质量管理工作安排。通过质量策划，组织可确保能够实现预期结果。

4.3.7 过程管理

过程管理是策划、实施、控制和持续改进过程的实践，以确保实现组织的目的和目标。过程管理能够对过程的输入、活动和输出进行跨职能且协调一致的管理。通过对相互关联的过程进行管理，可以有效和高效地实现预期结果。

过程管理能增加价值，这可以通过更好的资源配置、绩效监视、以及基于过程分析和优化的持续改进来实现。这还有助于满足顾客和其他相关方的需求和期望。

4.3.8 基于风险的思维

基于风险的思维促进组织在各层级优先考虑并管理不确定性影响的承诺。它涉及在面临事情可能未按预期进行（包括错失机遇）时，权衡不同行动方案的潜在利弊。

基于风险的思维有助于在策划和实施活动时做出更明智的决策。在整个组织中推行基于风险的思维，有助于员工专注于改进工作方式。运用基于风险的思维，还能使组织通过最大限度减少负面后果和利用机会，以避免不必要的复杂性。

4.3.9 组织的质量文化

组织质量文化是指组织内人员共同拥有的价值观、信仰、历史、态度和可观察到的行为。这种文化受到组织各层级人员的行为和态度的影响，并不断得到强化。最高管理者致力于推动组织质量文化的证据至关重要。质量文化可以通过整个组织的其他行为方面得到支持，例如道德、价值观。

有效的组织质量文化能够使人员更好地协作，以满足顾客和其他相关方的需求。共同致力于改进能够促进组织内部及与外部供方、合作伙伴、社区之间建立积极的关系。需要注意的是，组织的质量文化可能受到当地风俗、文化和其他组织特征的影响。

组织质量文化可以带来诸多益处，包括改善工作环境、提升竞争优势、有效和高效的绩效、增强团队凝聚力、提升士气、增强目标一致性及增强顾客满意。组织质量文化影响着员工之间、员工与顾客以及与其他相关方之间的互动方式。它也可能影响知识产生的环境、知识共享的程度，以及对变化的适应能力。组织质量文化是质量管理的重要组成部分，包括QMS的有效建立与保持。

4.3.10 持续改进

持续改进是一项旨在提升绩效的循环进行的活动，可以间歇、频繁或定期进行。只要组织存续，持续改进就将一直进行。持续改进可应用于质量管理的各个方面，并涵盖所有类型的改进方法。

组织各层级持续关注改进，有助于组织致力于满足顾客和其他相关方需求和期望。通过持续改进，组织能够持续利用其对当前绩效、分配的资源、外部提供的过程，以及产品和服务的知识，来策划改进机会，这能够为更好地实现目标和传递价值带来益处。秉持持续改进理念的组织，表明其追求更佳结果的决心。

4.4 质量管理相关附加概念

4.4.1 组织环境

组织存在于其运行环境之中，并受该环境影响。组织环境可能包括内部因素，例如使命、愿景、价值观、文化和历史、知识和绩效；还包括外部因素，例如法律、技术、竞争、市场、文化、气候变化影响，以及社会、经济、环境和政府影响。

组织通过理解其环境，对影响其实现所策划质量目标能力的因素加以确定。此外，理解其环境，使组织能够清晰地管理其风险和机遇，并满足相关方的需求和期望。

4.4.2 相关方

某些相关方，在其需求和期望得到满足时，可能为组织的持续成功带来重大机遇，否则可能带来风险。

识别有关相关方及其需求和期望，以及这些相关方对组织的影响，是理解组织环境过程的组成部分。相关方的概念扩展了质量管理的关注焦点，不再仅局限于顾客。

通过与相关方的互动和建立积极关系，组织能够提升整体绩效和声誉、预判并降低潜在风险、改进战略决策、支持制定有效的组织战略，并确保符合相关法律、法规和标准。

4.4.3 一体化管理体系

一体化管理体系将组织管理其职能和过程的方法加以整合并得以实施，从而能够使组织实现其目标，并满足顾客及其他相关方的需求和期望。这些目标可能包括产品和服务质量、运行效率、环境绩效、信息安全以及工作场所的职业健康与安全。

设计和实施有效过程时，具备一体化管理体系，有助于组织综合考虑来自于各职能领域提供的输入，从而提升绩效。一体化管理体系还有助于资源更加高效地配置和优先排序，并能帮助减少浪费或避免信息冲突。

益处的示例包括目标和方针协调一致、有效性和效率提高、成本降低，以及沟通得到改进并由此增强组织的质量文化等。

4.4.4 循环经济

循环经济通过使经济活动摆脱对有限资源消耗的依赖，涵盖广泛的议题。其目标是最大限度地保持现有资源的有用性和价值，从而促进可持续性并减少废弃物的产生。在循环经济中，产品和材料通过维护、再使用、翻新、改变用途、再制造、回收和有机物腐熟等过程得以循环利用。

循环经济涉及产品设计，使产品能够被使用、维修或再使用，或者使其部件能够回收利用，从而最大限度地减少原材料的使用。循环经济还要求重新审视设计和开发、生产和服务的提供以及资源的可追溯性，并采用消费后材料。这种转变要求对产品整个生命周期各阶段的过程进行调整。

循环经济超越了“获取、制造、使用和处置”的模式，聚焦于为全社会带来积极效益。有效沟通突显组织对可持续性的承诺，能够增强组织内人员的积极参与，提升组织在相关方中的声誉，并促进其更好地向相关方履责。

循环经济采用生命周期视角，基于以下三项原则，创造经济、自然和社会资本：

- 从设计上消除废弃物和污染；
- 使产品和材料持续处于使用状态；
- 使自然系统再生。

循环经济旨在应对气候变化、生物多样性丧失、废弃物和污染等全球性挑战，以减少对有限资源的消耗。

4.4.5 新兴技术

新兴技术是指新的和创新性的技术，或对现有技术的改进。这些技术的应用可能产生重大影响且存在高度不确定性，并可能影响社会、经济部门和组织的多个方面。这些技术通常具备打破传统方法并为组织和个人创造新机遇的能力。

新兴技术在质量管理中发挥着至关重要的作用，因为它们能够帮助组织精简过程、提高效率并提升整体绩效。这些技术提供先进方法，能够帮助组织更有效地确定质量要求并予以响应，最终使过程、产

品和服务得到改进。如果未能充分了解新兴技术的影响，使用这些技术可能会对质量管理体系（QMS）的绩效产生不利影响。

新兴技术通过使组织能够迅速适应不断变化的市场趋势以及顾客和其他相关方的需求和期望，还能有助于组织在竞争中保持领先。无论使用何种技术，都可能包括设计、可信性、信息安全、资源、组织的知识、能力和组织变革管理等方面的因素。

4.4.6 创新

创新可能涉及技术、产品或服务、过程、组织结构、业务模式和管理体系等方面的变革。与随机开展创新活动相比，采用系统性的方法更为有益。

创新可以为顾客增加价值，或为其他相关方带来益处。创新始于对需求和期望的理解。在此基础上，可以通过新的或变更的产品或服务、绩效、过程或市场地位来实现创新，从而实现或重新分配价值。

创新的机遇和可行性可能因组织的规模、行业、文化、资源和市场条件等多种因素而异。

创新是满足顾客和其他相关方新的或预期需求与期望的一种方式，也可促进可持续性。

创新可能是提高有效性和效率、提升质量、促进持续增长、为顾客创造更多价值、使其他相关方获得更多益处，以及增强应对风险和机遇能力的关键因素。

创新可能通过提高生产力、降低成本和解决复杂的业务问题，为组织带来竞争优势。

4.4.7 变更管理

变更管理能用于促进组织内变更的实施和控制，以改进绩效、减轻或避免负面后果并实现预期结果。这包括确定变更的需求，制定变更管理策略，促使组织内人员积极参与并与其进行沟通，以及为实施变更提供支持和培训。

变更管理能应用于组织的所有层级。变更可能是内部决策的结果，或可能是组织针对相关方提出的且对组织产生影响的外部因素所作的响应。

变更管理使组织能够适应环境并改进组织绩效，从而减轻风险、利用机遇并优化结果。人的、社会的、文化的以及技术和结构等这些重要因素需要加以考虑和管理。

变更管理帮助组织应对复杂的变更过程，最小化阻力，促进人员积极参与，确保连续性，改进沟通，并提高获得成功结果的可能性。

4.4.8 顾客体验

顾客体验反映顾客对组织的感受。它包括顾客与组织所提供的产品或服务之间的情感、生理和心理联系。

顾客体验贯穿组织与顾客互动的整个生命周期，包括从顾客首次发现和研究产品或服务，到购买、使用该产品或服务以及相关的后续跟进的所有交互。这有助于提高顾客满意和顾客忠诚，而仅仅满足已明示的需求和期望并不总能实现这种满意和忠诚。

通过使顾客参与组织的活动来建立信任和个人关系，能够提升顾客体验，使其超出单凭产品或服务绩效所能达到的程度。

4.4.9 知识管理

知识管理是促进知识的创造和应用以改进组织绩效的一门学科和一系列实践。建立知识管理旨在获取、创造、保留、使用、维护、保护和共享知识。尽管人员及其知识的可获得性不断变化，知识管理仍有助于组织随着时间的推移保持稳定的绩效。

知识包括由个人、团体或组织所掌握的经验、专业知识和见解。为防止组织的知识流失，以系统性的方式管理知识十分重要。

它通过提高组织的有效性、效率和可持续性，帮助组织实现其目标，并创造价值或效益。

知识管理确保有价值的见解和经验得以留存，而是在使用时可供组织内人员获得。知识管理通过使组织能够从过去的经验中学习并适应不断变化的环境，支持持续改进和创新。

知识管理能帮助组织更好地理解顾客的需求和期望，使组织能够提供更具个性化且更有效的产品和服务。知识管理还可为组织内人员的发展做出贡献。

4.4.10 信息管理

信息由关于任何可感知或可设想事物的有意义事实构成。信息的准确性、相关性、及时性、完整性和可获得性对质量管理具有显著影响。信息管理对数据的获取、完整性、存储、保存和保护实施控制，并能防止组织的信息被误用。信息管理通过提供可靠且及时的信息，支持决策和运行效率。

信息管理的充分性可能影响诸如相关方需求和期望的满足等事项，并可能影响顾客满意和忠诚、对法律的遵守以及组织的声誉等。有效的信息管理是质量管理中的关键绩效因素。许多过程依赖于在使用和决策时可获得的准确信息。保护信息的完整性，对于正确和一致地使用信息是重要的，特别是在信息生成后即被使用的情况下。

超出组织直接控制范围的信息，例如通过外部来源生成的信息可能影响组织环境。考虑并采取防护措施，从而防止数据（包括个人数据）遭到恶意实体侵害，是同样重要的，因为这些恶意实体可能带来法律、财务和绩效方面的中断。

4.4.11 人员方面

人员是组织内不可缺少的资源。人员具备在质量管理体系（QMS）内开展工作所需的适当能力，并具备必要的培训、教育和经验是重要的。最高管理者有责任为人员提供发展这些必要能力的机会，使其理解自身职责以及其行动如何为组织目标的实现做出贡献。

人员方面包括吸引、培养、配置和支持组织内人员。这些活动使质量管理体系（QMS）能够有效且高效地运行。

最高管理者与其所管理人员之间的有效沟通，能够提升人员对组织的积极参与。经策划且有效的内部（即在整个组织内）沟通和外部（即与有关相关方之间）沟通，能够增进对组织环境、顾客和其他相关方的需求和期望以及质量管理体系（QMS）的意识和理解。

质量管理体系中人员的积极参与使组织能够提供必要的资源，监视过程和结果，确定并评价风险或机遇，以及实施适当的措施。

4.4.12 业务连续性

业务连续性是组织在中断期间和中断之后持续交付产品和服务的能力。

业务连续性管理使组织能够为中断做出准备、防范和响应，并从中恢复。中断的示例包括自然灾害、传染病、蓄意破坏行为或恐怖主义行为，以及基础设施故障。

一旦确定了上述威胁和风险的影响，组织能够以业务连续性计划的形式引入行动计划，以消除或至少最小化已识别的风险。

业务连续性管理确定了组织的优先事项，并为应对中断准备解决方案。它包括确定风险，避免或最小化这些风险的影响，建立响应结构以明确岗位和职责，以及制定业务连续性计划。业务连续性管理涉及诸如设施管理、供应链管理、健康和安全、知识管理、应急管理、培训和演练、危机沟通和公共关系等事项。

在发生中断时，对需求和期望仍将得到满足的信心，是组织与其顾客和其他相关方之间关系的一个关键方面。

4.5 运用基本概念和原则建立质量管理体系

4.5.1 质量管理体系的模式

4.5.1.1 通则

质量管理体系具有适应性，并为过程和活动提供了结构框架。为了保持有效性，组织宜适应不断变化的环境。质量管理体系为管理变更、确保一致性和支持组织改进提供了一个结构化的框架。组织能够通过创新来推动渐进式和突破性的改进。虽然某些体系、过程和活动需要具备灵活性以应对不断变化的状况，但另一些仍需保持结构化，以确保一致性和符合性。质量管理体系提供了一个结构化的框架，使组织能够管理复杂性、调整战略并保持运行有效性。

4.5.1.2 体系

组织力求理解内部和外部环境，以识别有关相关方的需求和期望。这些信息被用于质量管理体系的建立，从而实现组织的目标和可持续发展。一个过程的输出可成为其他过程的输入。虽然不同组织的质量管理体系，通常看起来是由相似的过程所组成，但每个组织及其质量管理体系都是独特的。

4.5.1.3 过程

过程在质量管理体系的框架内予以表述，包括其定义及必要的规定参数，从而实现结构化的治理、测量和适用的改进。这些过程相互作用，以产生与相关方期望、组织目标及职能间界限相一致的结果。某些过程因其对质量、符合性及运行有效性的影响是关键的，而另外一些则起支持作用。

4.5.1.4 活动

人员在质量管理体系的框架内协同开展活动，体系明确了岗位、职责和相互作用，以确保与组织目标保持一致。某些活动是基于对组织目标以及相关方需求和期望的理解而正式确立的。某些活动则需具备适应性，依赖于外部输入且并非正式确立。所有这些活动均在一个结构化的框架内运行，以保持一致性并实现治理。

4.5.2 质量管理体系的建立

组织宜根据其战略规划的变化、组织环境的变化以及持续改进的需要，在必要时建立质量管理体系。无论其是否经过正式策划，每个组织都有用于管理其产品和服务质量的方针和实践。本文件为建立质量管理活动的正式体系提供了信息。确定组织中现存的活动及其在组织环境内的适宜性是必要的。本文件和GB/T 19001、GB/T 19004 及其他相关质量管理文件结合使用，能用于协助组织建立一个协调一致的质量管理体系。由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）起草的GB/T 19000族标准为建立有效质量管理体系所需的特定过程提供了指南。质量管理体系为策划、执行、监视和改进质量管理活动的绩效提供了框架。质量管理体系不宜复杂化，而宜准确地反映组织的需求、目标和过程。在建立质量管理体系的过程中，本文件中给出的基本概念和原则能够提供有价值的指南。

策划质量管理体系是一个持续的活动。计划随着组织的学习和环境的变化而逐渐完善。计划要考虑组织的质量管理活动，并宜确保覆盖本文件和其他质量管理文件的指南。

组织宜对其质量管理体系要求的实施情况，以及实施后组织的绩效进行监视和评价。经审慎考量的指标，能够有利于监视和评价活动。

审核是一种评价质量管理体系及其实施情况有效性的方法，以识别风险和确定是否满足要求。为了有效地进行审核，宜收集客观证据。在对所收集的证据进行分析的基础上，采取纠正和改进的措施。所获取的知识能够带来创新，使组织的绩效达到更高的水平。

4.5.3 质量管理体系标准、其他管理体系标准和组织卓越模式

全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）起草的质量管理体系标准、其他管理体系标准以及组织卓越模式中表述的质量管理体系方法是基于共同的原则，这些方法均能够帮助组织识别风险和机遇并包含改进指南。在当前的环境中，许多因素，例如：创新、道德、诚信和声誉均能作为质量管理体系的参数。有关质量管理标准（例如：GB/T 19001），环境管理标准（例如：GB/T 24001）、职业健康安全标准（例如：GB/T 45001）和能源管理标准（例如：GB/T 23331），以及其他管理标准和组织卓越模式已经涉及了这些问题。

全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）起草的质量管理文件和质量管理体系标准为质量管理体系提供了一套全面的要求和指南。GB/T 19001规定了质量管理体系要求，GB/T 19004在质量管理体系更宽范围的目标下，为持续成功和改进绩效提供了指南。特定行业的标准中也规定了质量管理体系的要求。

组织的管理体系要求和其他管理体系标准要求能够整合为一个管理体系。组织能依据多项标准（如GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 22080和GB/T 23331）的要求，对其管理体系进行审核。GB/T 19011为审核组织的管理体系提供了指南。

注：参考文献[20]提供了有用的指南。

附 录 A
(资料性)
概念关系及其图示

A.1 总则

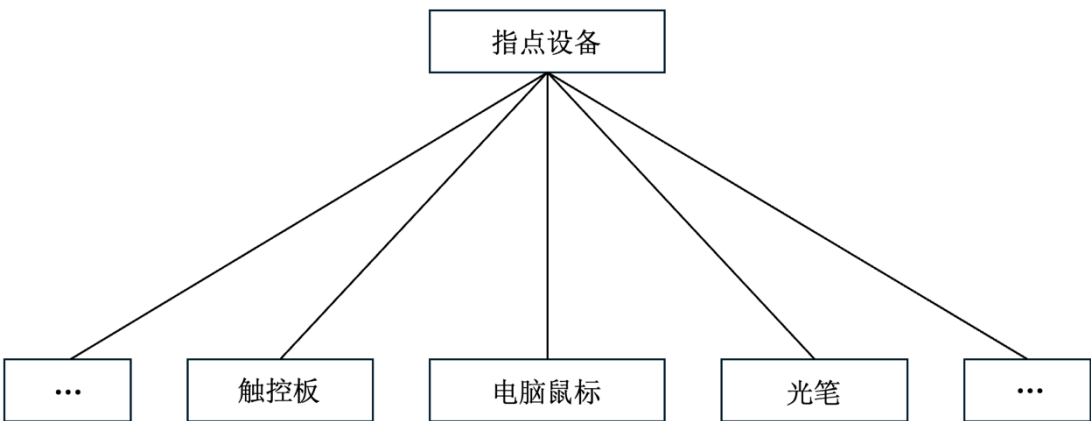
在术语学中，概念之间的关系建立在种类特征的层级结构上。因此，一个概念的最简单表述由命名其种类和表述其与上一层级或同一层级的区别特征所构成。

本附录中表明了概念关系的三种主要形式：属种关系(A.2)、从属关系(A.3)和关联关系(A.4)。

A.2 属种关系

在层级结构中，下位概念继承了上位概念的所有特征，并包含有将其区别于上位和同位概念的那些特征的表述，例如：机械鼠标、光电机械鼠标、光电鼠标与电脑鼠标的关系。

通过一个没有箭头的扇形或树形图绘出属种关系（见图A.1）。



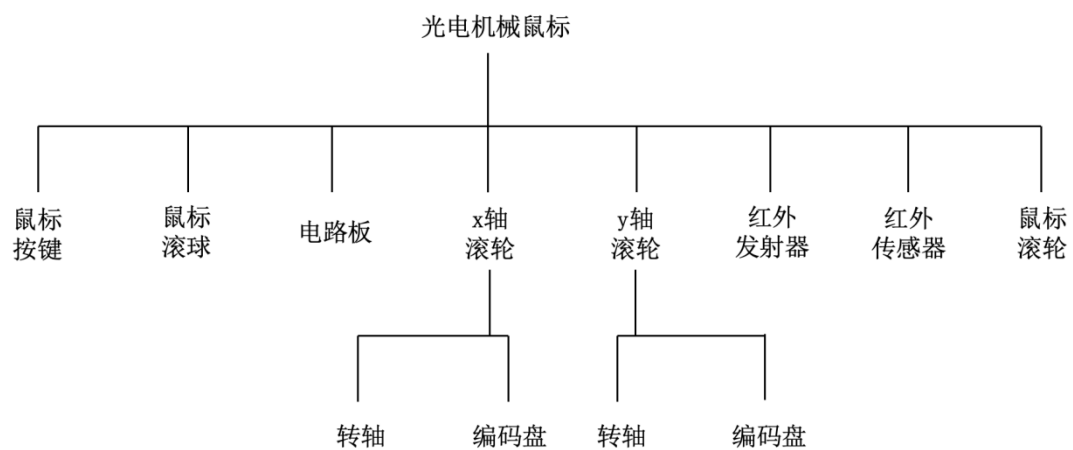
注：示例引自 ISO 704:2022，5.5.4.2.1，示例 1。

图 A.1 属种关系图

A.3 从属关系

在层级结构中，下位概念形成了上位概念的组成部分，例如鼠标按键、鼠标线、红外发射器和鼠标滚轮可以定义为光电机械鼠标概念的组成部分。比较而言，将线（鼠标线的一个可能特征）定义为光电机械鼠标的组成部分是不恰当的。

通过一个没有箭头的靶形图绘出从属关系（见图A.2）。



注：示例引自 ISO 704:2022，5.5.4.3.1，示例 1。

图 A.2 从属关系图

A.4 关联关系

在某一概念体系中，关联关系不能像属种关系和从属关系那样提供简单的表述，但是有助于识别概念体系中一个概念与另一个概念之间关系的性质。如：原因和效果、活动和场所、活动和结果、工具和功能、材料和产品。在术语实践工作中，关联关系最为常见，因为它们与现实世界中确立的概念关系相对应。

通过在两端带有箭头的线条绘出关联关系（见图A.3）。

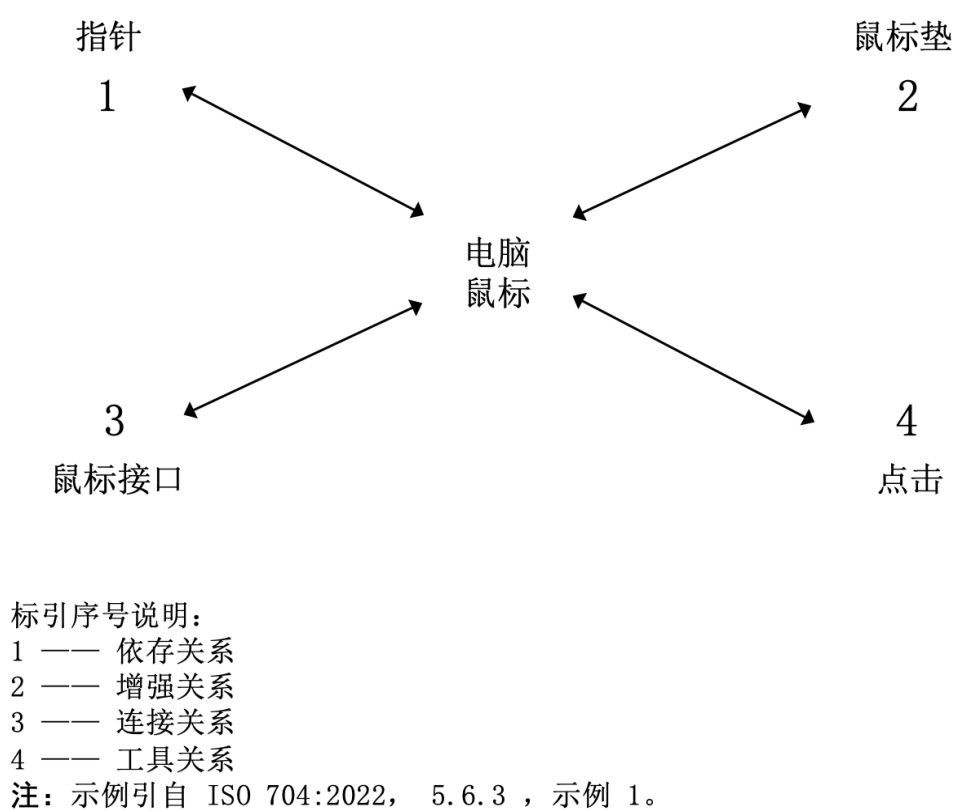


图 A.3 关联关系图

A.5 概念图

图A.4至图A.15展示了第3章主题分类所依据的概念图。由于概念图中未包含术语的定义，因此需参阅第3章以了解定义及相关的注释。

某些术语下方尖括号中的文字指明了该术语所适用的具体专业领域。

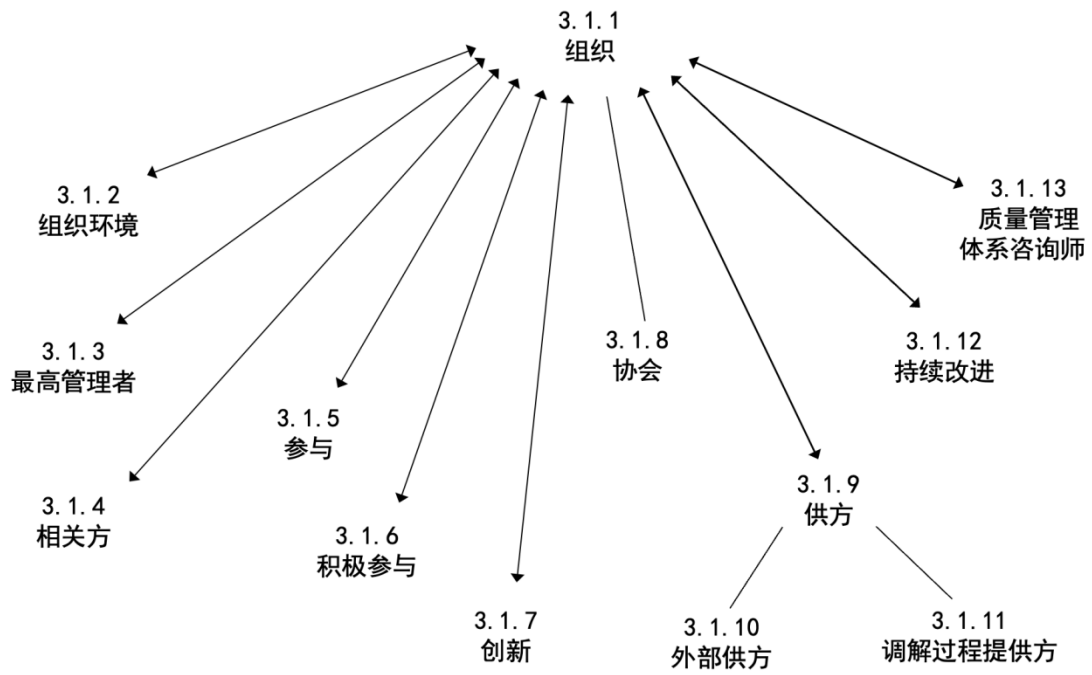


图 A.4 3.1 有关组织的术语

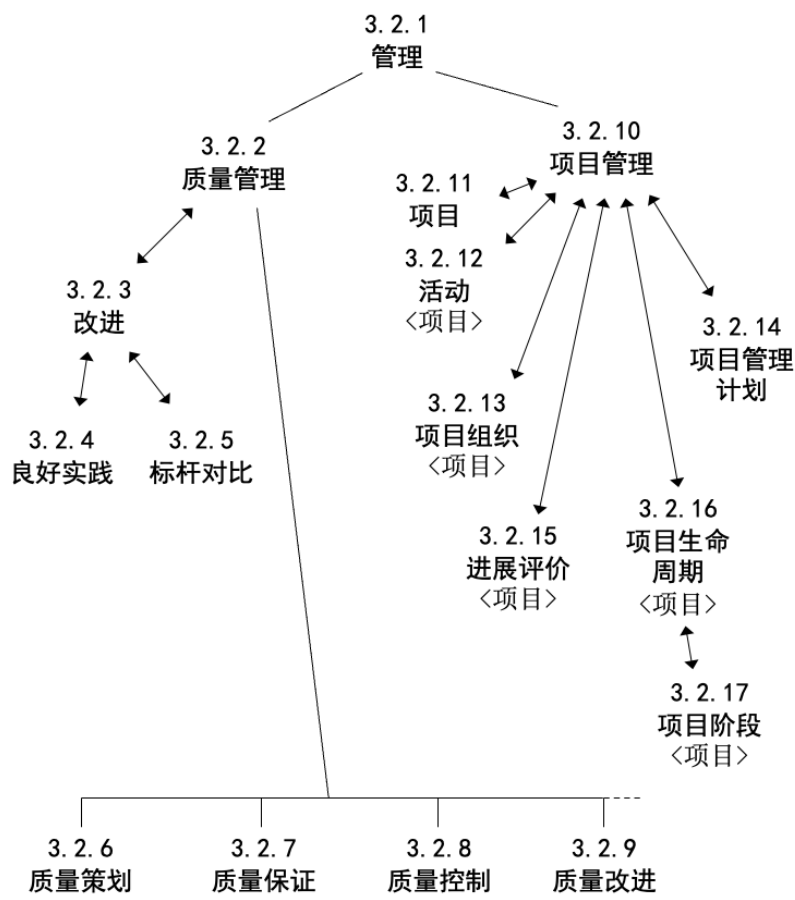


图 A.5 3.2 有关管理的术语

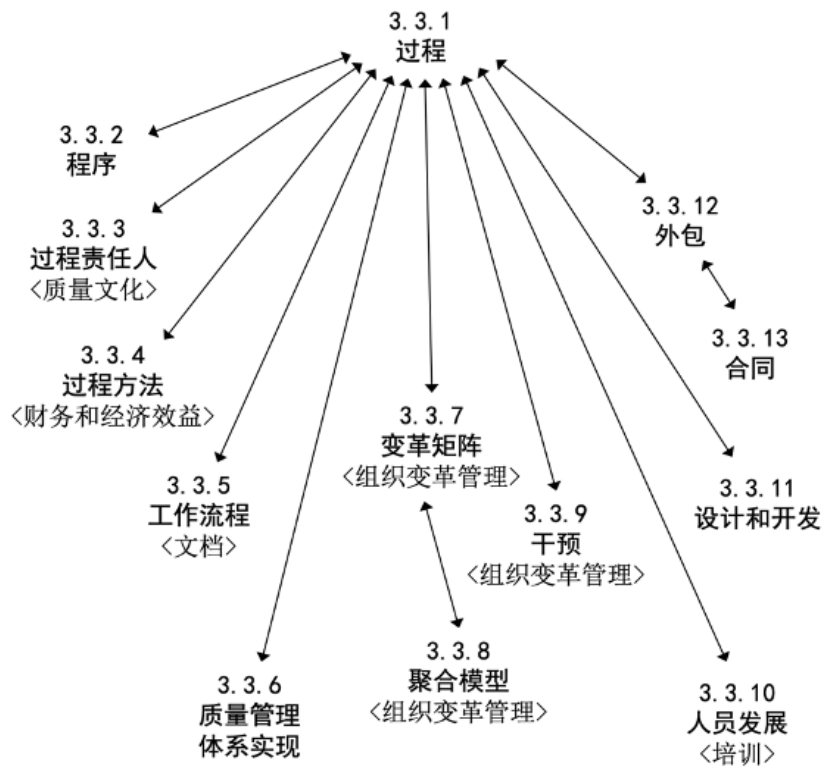


图 A.6 3.3 有关过程的术语

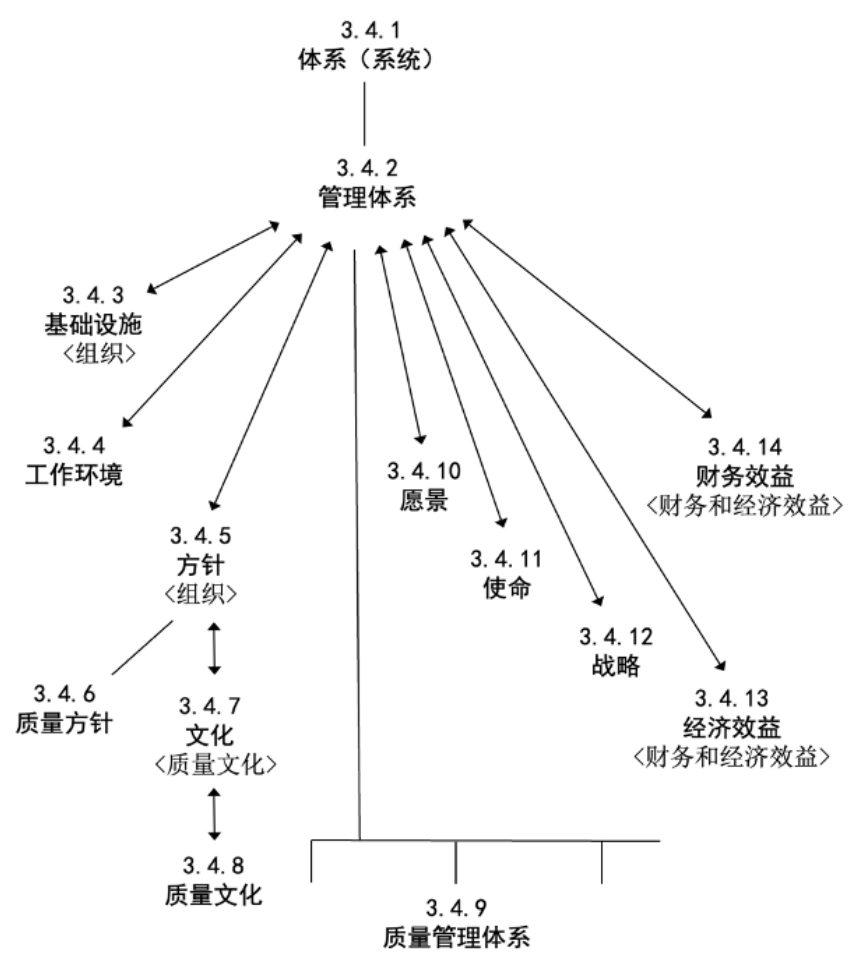


图 A.7 3.4 有关体系的术语

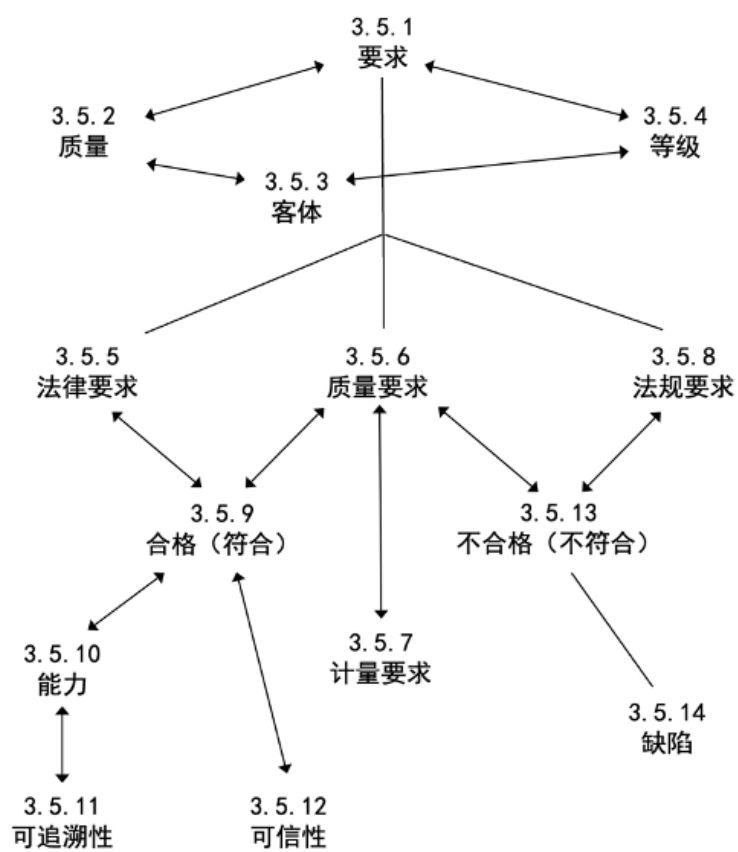


图 A.8 3.5 有关要求的术语

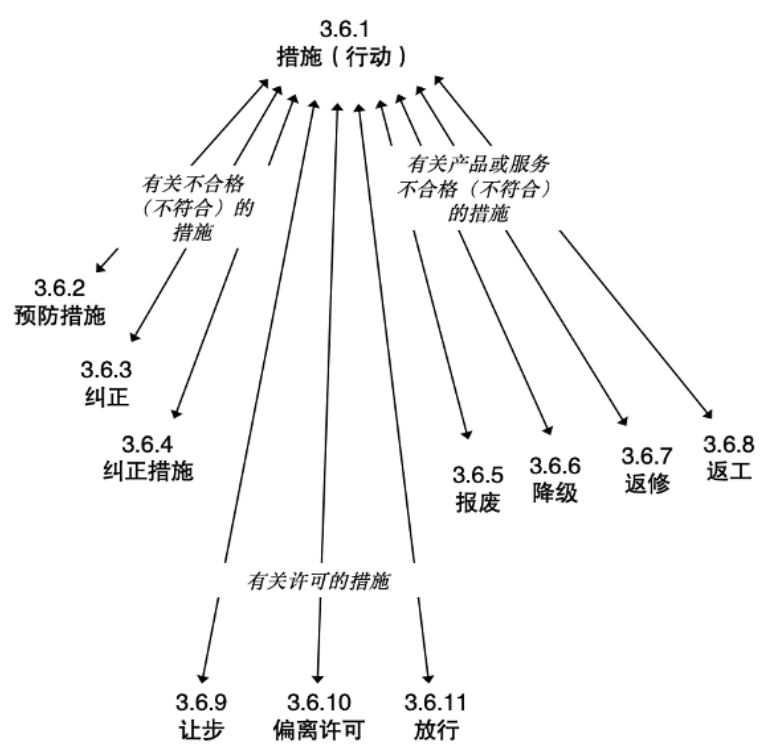


图 A.9 3.6 有关措施的术语

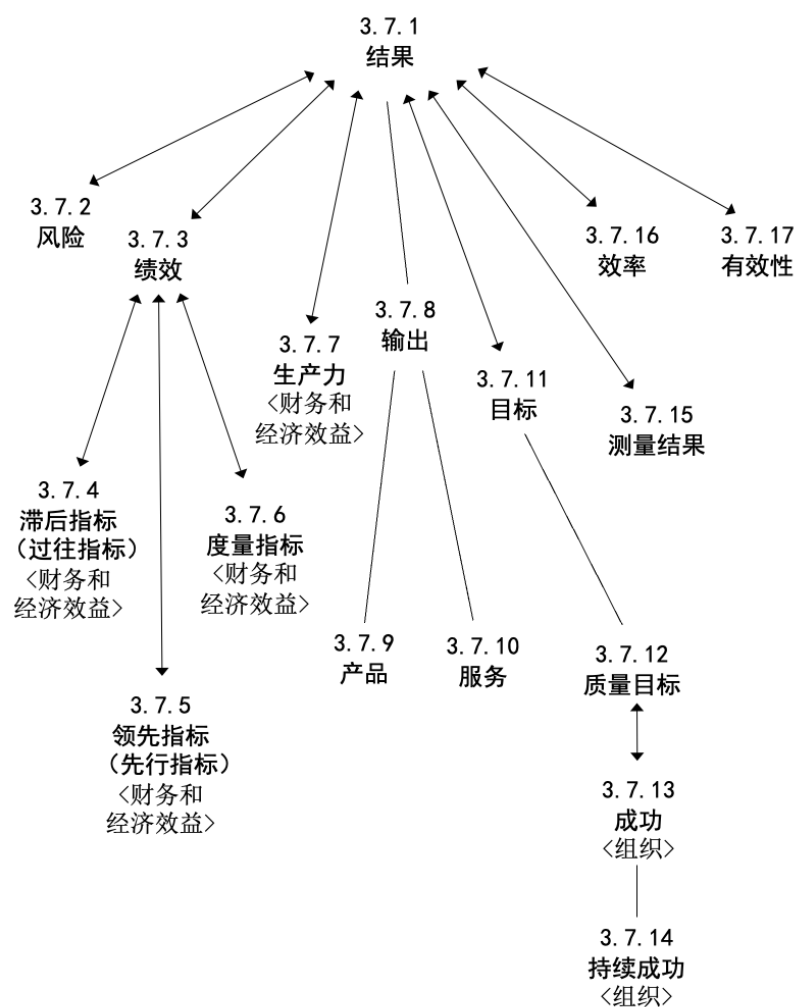


图 A.10 3.7 有关结果的术语

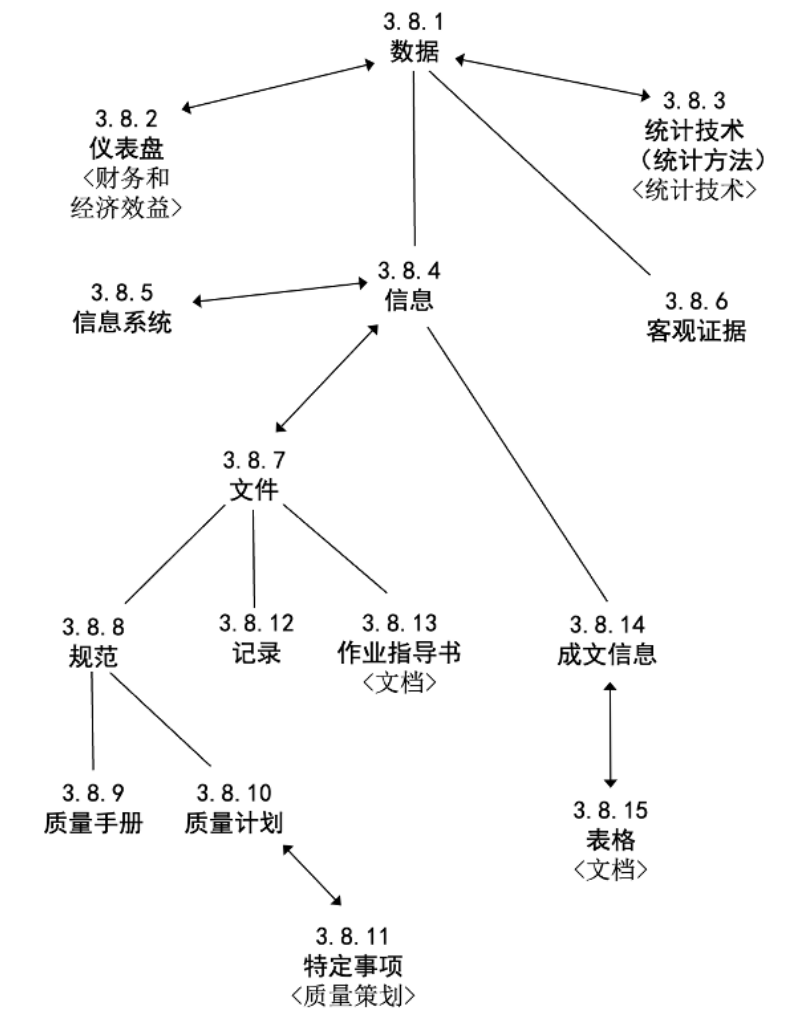


图 A.11 3.8 有关数据、信息和文件的术语

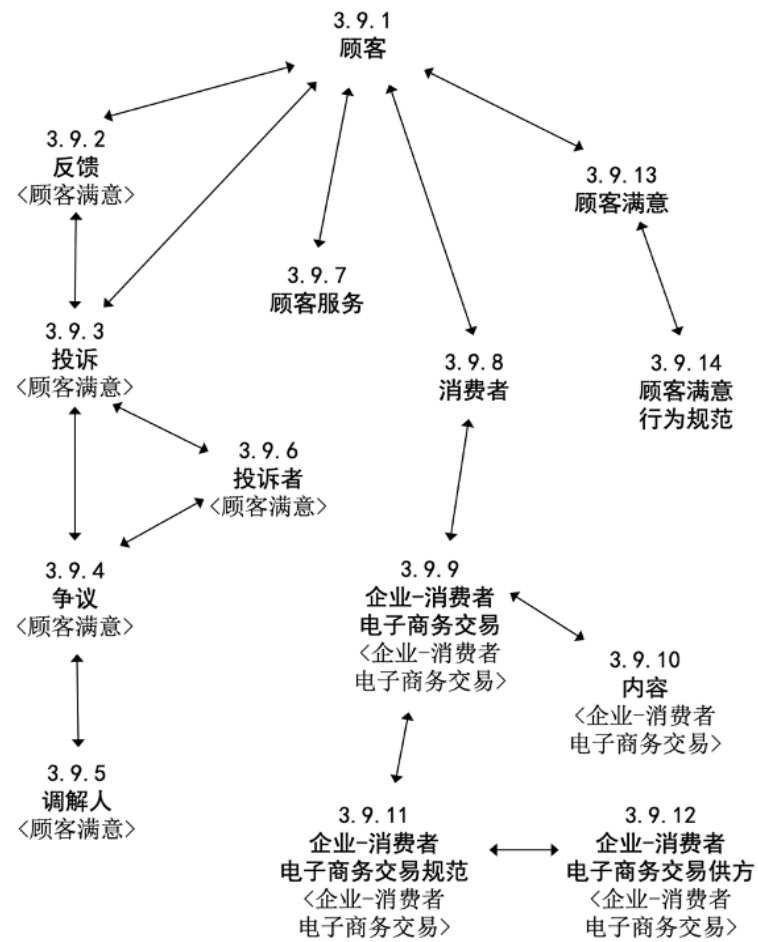


图 A.12 3.9 有关顾客的术语

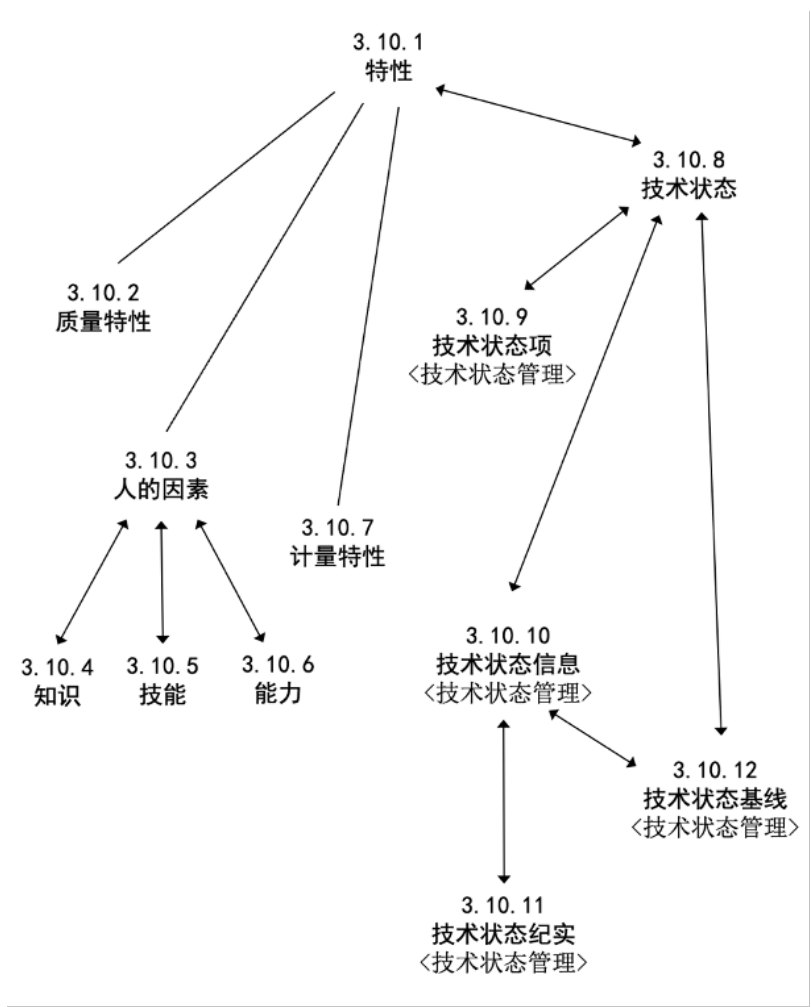


图 A.13 3.10 有关特性的术语

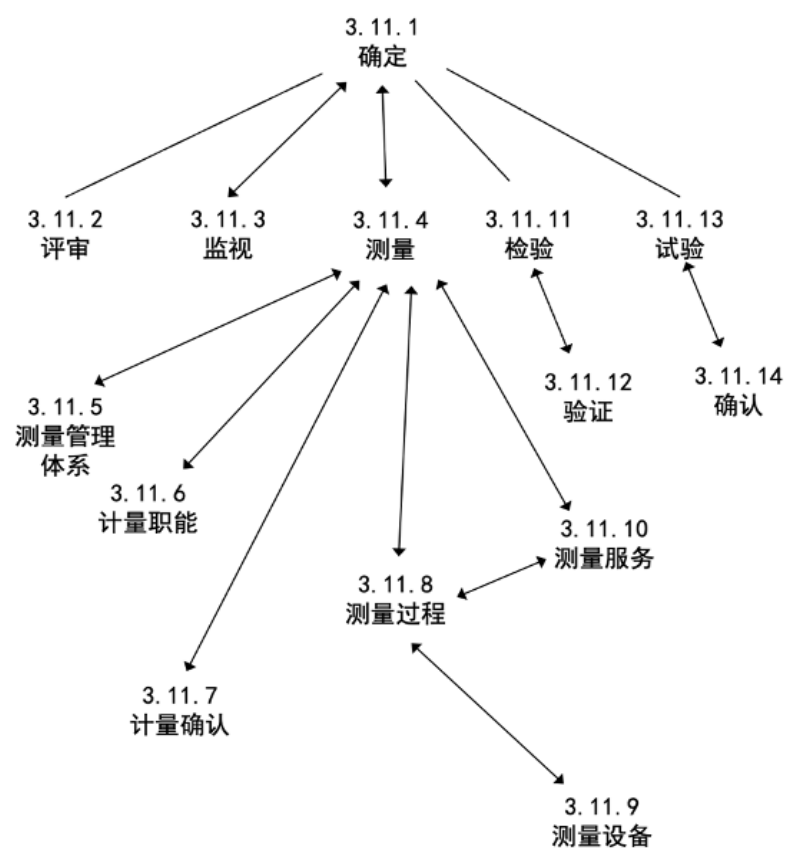


图 A.14 3.11 有关确定的术语

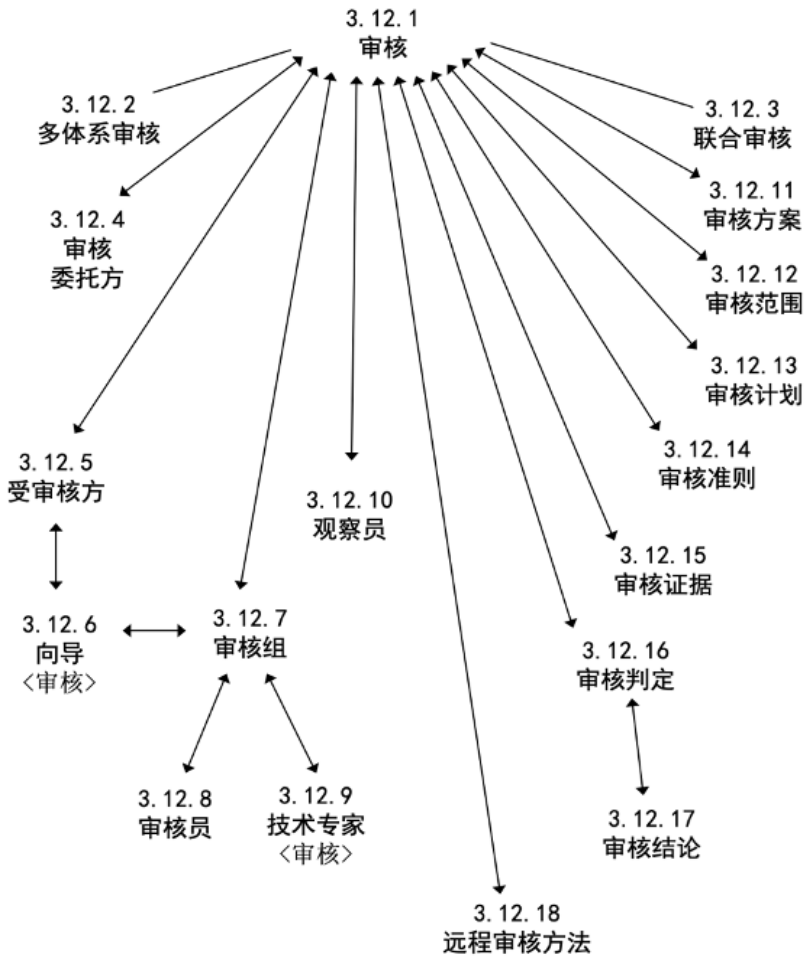


图 A.15 3.12 有关审核的术语

参 考 文 献

- [1] GB/T 2900.99—2016, 电工术语 可信性
- [2] GB/T 3358.2—2009, 统计学词汇及符号 第2部分: 应用统计
- [3] GB/T 15237—2025, 术语工作及术语科学 词汇
- [4] GB/T 19001, 质量管理体系 要求
- [5] GB/T 19004, 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [6] GB/T 19010, 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
- [7] GB/T 19011, 管理体系审核指南
- [8] GB/T 19029, 质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南
- [9] GB/T 22080, 网络安全技术 信息安全管理 要求
- [10] GB/T 23331, 能源管理体系 要求及使用指南
- [11] GB/T 24001, 环境管理体系 要求及使用指南
- [12] GB/T 24620-2022, 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [13] GB/T 45001, 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [14] GB/Z 106, 质量管理体系 组织变革管理 过程
- [15] ISO 704:2022, Terminology work — Principles and methods
- [16] ISO 30400:2022, Human resource management — Vocabulary
- [17] ISO/IEC TS 17012:2024, Conformity assessment — Guidelines for the use of remote auditing methods in auditing management systems
- [18] ISO/IEC Guide 99, International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)
- [19] ISO. Glossary Guidance on selected words used in the ISO 9000 family of standards. Geneva: ISO, 2025. Available from: <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/standards/docs/en/terminology-ISO9000-family.pdf>
- [20] ISO. Integrating Management System Standards - A Practical Guide. ISO Handbook. Geneva: ISO, 2025. Available from: <https://www.iso.org/publication/PUB100435.html>

索 引

汉语拼音索引

B

报废 3.6.5

变革矩阵 3.3.7

标杆对比 3.2.5

表格 3.8.15

不合格（不符合） 3.5.13

C

财务效益 3.4.14

参与 3.1.5

测量 3.11.4

测量服务 3.11.10

测量管理体系 3.11.5

测量过程 3.11.8

测量结果 3.7.15

测量设备 3.11.9

产品 3.7.9

成功 3.7.13

成文信息 3.8.14

程序 3.3.2

持续成功 3.7.14

持续改进 3.1.12

创新 3.1.7

措施（行动） 3.6.1

D

等级 3.5.4

度量指标 3.7.6

多体系审核 3.12.2

F

法规要求 3.5.8

法律要求 3.5.5

反馈 3.9.2

返工.....	3.6.8
返修.....	3.6.7
方针.....	3.4.5
放行.....	3.6.11
风险.....	3.7.2
服务.....	3.7.10

G

改进.....	3.2.3
干预.....	3.3.9
工作环境.....	3.4.4
工作流程.....	3.3.5
供方.....	3.1.9
顾客.....	3.9.1
顾客服务.....	3.9.7
顾客满意.....	3.9.13
顾客满意行为规范.....	3.9.14
观察员.....	3.12.10
管理.....	3.2.1
管理体系.....	3.4.2
规范.....	3.8.8
过程.....	3.3.1
过程方法.....	3.3.4
过程责任人.....	3.3.3

H

合格（符合）.....	3.5.9
合同.....	3.3.13
活动.....	3.2.12

J

基础设施.....	3.4.3
积极参与.....	3.1.6
计量确认.....	3.11.7
计量特性.....	3.10.7
计量要求.....	3.5.7

计量职能	3.11.6
记录	3.8.12
技能	3.10.5
技术专家	3.12.9
技术状态	3.10.8
技术状态基线	3.10.12
技术状态纪实	3.10.11
技术状态项	3.10.9
技术状态信息	3.10.10
绩效	3.7.3
监视	3.11.3
检验	3.11.11
降级	3.6.6
结果	3.7.1
进展评价	3.2.15
经济效益	3.4.13
纠正	3.6.3
纠正措施	3.6.4
聚合模型	3.3.8

K

可信性	3.5.12
可追溯性	3.5.11
客观证据	3.8.6
客体	3.5.3

L

联合审核	3.12.3
良好实践	3.2.4
领先指标（先行指标）	3.7.5

M

目标	3.7.11
----------	--------

N

内容	3.9.10
能力（capability）	3.5.10

能力 (competence)3.10.6

P

偏离许可3.6.10

评审3.11.2

Q

企业-消费者电子商务交易3.9.9

企业-消费者电子商务交易供方3.9.12

企业-消费者电子商务交易规范3.9.11

缺陷3.5.14

确定3.11.1

确认3.11.14

R

让步3.6.9

人的因素3.10.3

人员发展3.3.10

S

设计和开发3.3.11

审核3.12.1

审核范围3.12.12

审核方案3.12.11

审核计划3.12.13

审核结论3.12.17

审核判定3.12.16

审核委托方3.12.4

审核员3.12.8

审核证据3.12.15

审核准则3.12.14

审核组3.12.7

生产力3.7.7

使命3.4.11

试验3.11.13

受审核方3.12.5

输出3.7.8

数据 3.8.1

T

特定事项 3.8.11

特性 3.10.1

体系（系统） 3.4.1

调解过程提供方 3.1.11

调解人 3.9.5

统计技术（统计方法） 3.8.3

投诉 3.9.3

投诉者 3.9.6

W

外包 3.3.12

外部供方 3.1.10

文化 3.4.7

文件 3.8.7

X

相关方 3.1.4

向导 3.12.6

项目 3.2.11

项目管理 3.2.10

项目管理计划 3.2.14

项目阶段 3.2.17

项目生命周期 3.2.16

项目组织 3.2.13

消费者 3.9.8

效率 3.7.16

协会 3.1.8

信息 3.8.4

信息系统 3.8.5

Y

验证 3.11.12

要求 3.5.1

仪表盘 3.8.2

有效性.....	3.7.17
预防措施.....	3.6.2
远程审核方法.....	3.12.18
愿景.....	3.4.10

Z

战略.....	3.4.12
争议.....	3.9.4
知识.....	3.10.4
滞后指标（过往指标）.....	3.7.4
质量.....	3.5.2
质量保证.....	3.2.7
质量策划.....	3.2.6
质量方针.....	3.4.6
质量改进.....	3.2.9
质量管理.....	3.2.2
质量管理体系.....	3.4.9
质量管理体系实现.....	3.3.6
质量管理体系咨询师.....	3.1.13
质量计划.....	3.8.10
质量控制.....	3.2.8
质量目标.....	3.7.12
质量手册.....	3.8.9
质量特性.....	3.10.2
质量文化.....	3.4.8
质量要求.....	3.5.6
组织.....	3.1.1
组织环境.....	3.1.2
最高管理者.....	3.1.3
作业指导书.....	3.8.13

英文对应词索引

A

action	3.6.1
activity	3.2.12
aggregation model	3.3.8
association	3.1.8
audit	3.12.1
audit client	3.12.4
audit conclusion	3.12.17
audit criteria	3.12.14
audit evidence	3.12.15
audit finding	3.12.16
audit plan	3.12.13
audit programme	3.12.11
audit scope	3.12.12
audit team	3.12.7
auditee	3.12.5
auditor	3.12.8

B

B2C ECT	3.9.9
B2C ECT code	3.9.11
B2C ECT provider	3.9.12
benchmarking	3.2.5
business-to-consumer electronic commerce transaction	3.9.9
business-to-consumer electronic commerce transaction code	3.9.11
business-to-consumer electronic commerce transaction provider	3.9.12

C

capability	3.5.10
change matrix	3.3.7
characteristic	3.10.1
combined audit	3.12.2
competence	3.10.6
complainant	3.9.6

complaint.....	3.9.3
concession	3.6.9
configuration.....	3.10.8
configuration baseline.....	3.10.12
configuration information	3.10.10
configuration item.....	3.10.9
configuration status accounting	3.10.11
conformity.....	3.5.9
consumer	3.9.8
content.....	3.9.10
context of the organization.....	3.1.2
continual improvement	3.1.12
contract.....	3.3.13
correction	3.6.3
corrective action.....	3.6.4
culture	3.4.7
customer.....	3.9.1
customer satisfaction.....	3.9.13
customer satisfaction code of conduct	3.9.14
customer service.....	3.9.7

D

dashboard	3.8.2
data.....	3.8.1
defect.....	3.5.14
dependability.....	3.5.12
design and development.....	3.3.11
determination	3.11.1
deviation permit	3.6.10
dispute	3.9.4
dispute resolution process provider	3.1.11
dispute resolver	3.9.5
document.....	3.8.7
documented information	3.8.14

DRP-provider 3.1.11

E

economic benefit 3.4.13

effectiveness 3.7.17

efficiency 3.7.16

engagement 3.1.6

external provider 3.1.10

external supplier 3.1.10

F

feedback 3.9.2

financial benefit 3.4.14

form 3.8.15

G

good practice 3.2.4

grade 3.5.4

guide 3.12.6

H

human factor 3.10.3

I

improvement 3.2.3

information 3.8.4

information system 3.8.5

infrastructure 3.4.3

innovation 3.1.7

inspection 3.11.11

interested party 3.1.4

intervention 3.3.9

involvement 3.1.5

J

joint audit 3.12.3

K

knowledge 3.10.4

L

lagging indicator	3.7.4
leading indicator.....	3.7.5

M

management	3.2.1
management system.....	3.4.2
measurement	3.11.4
measurement management system.....	3.11.5
measurement process	3.11.8
measurement result	3.7.15
measurement service	3.11.10
measuring equipment.....	3.11.9
metric	3.7.6
metrological characteristic	3.10.7
metrological confirmation.....	3.11.7
metrological function	3.11.6
metrological requirement.....	3.5.7
mission	3.4.11
monitoring.....	3.11.3

N

nonconformity.....	3.5.13
--------------------	--------

O

object.....	3.5.3
objective.....	3.7.11
objective evidence.....	3.8.6
observer.....	3.12.10
organization.....	3.1.1
output	3.7.8
outsourcing, verb	3.3.12

P

people development	3.3.10
performance	3.7.3
policy.....	3.4.5

preventive action	3.6.2
procedure	3.3.2
process	3.3.1
process approach	3.3.4
process owner	3.3.3
product	3.7.9
productivity	3.7.7
progress evaluation	3.2.15
project	3.2.11
project life cycle	3.2.16
project management	3.2.10
project management plan	3.2.14
project organization	3.2.13
project phase	3.2.17
provider	3.1.9

Q

QMS	3.4.9
quality	3.5.2
quality assurance	3.2.7
quality characteristic	3.10.2
quality control	3.2.8
quality culture	3.4.8
quality improvement	3.2.9
quality management	3.2.2
quality management system	3.4.9
quality management system consultant	3.1.13
quality management system realization	3.3.6
quality manual	3.8.9
quality objective	3.7.12
quality plan	3.8.10
quality planning	3.2.6
quality policy	3.4.6
quality requirement	3.5.6

R

record	3.8.12
regrade.....	3.6.6
regulatory requirement.....	3.5.8
release	3.6.11
remote auditing method	3.12.18
repair	3.6.7
requirement	3.5.1
result.....	3.7.1
result of measurement	3.7.15
review.....	3.11.2
rework	3.6.8
risk.....	3.7.2

S

scrap	3.6.5
service	3.7.10
skill.....	3.10.5
specific case	3.8.11
specification	3.8.8
stakeholder	3.1.4
statistical method	3.8.3
statistical technique.....	3.8.3
statutory requirement	3.5.5
strategy.....	3.4.12
success.....	3.7.13
supplier.....	3.1.9
sustained success.....	3.7.14
system	3.4.1

T

technical expert	3.12.9
test	3.11.13
top management	3.1.3
traceability.....	3.5.11

V

validation..... 3.11.14

verification 3.11.12

vision 3.4.10

W

work environment 3.4.4

work instruction..... 3.8.13

workflow 3.3.5

