

GB/T 19000
《质量管理 基础和术语》
国家标准编制说明
(征求意见稿)

《质量管理 基础和术语》国家标准起草组
2026 年 9 月

一、工作简况

（一）任务来源

根据《国家标准委关于下达 2026 年第八批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》，由全国质量管理与质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）提出并归口的推荐性国家标准《质量管理 基础和术语》修订项目正式下达，计划号为 20264414-T-469，项目周期为 6 个月，计划于 2027 年 2 月 28 日前完成报批。

（二）修订背景

GB/T 19000—2016 等同采用 ISO 9000:2015，已实施近十年，是 GB/T 19001 等质量管理体系标准实施、认证、培训和应用的重要基础。2026 年 5 月 27 日，国际标准化组织（ISO）发布新版 ISO 9000:2026《质量管理 基础和术语》（Quality management—Fundamentals and vocabulary）。新版国际标准对标准名称、结构、质量管理基本概念和部分术语定义进行了多处修订，以适应新的质量管理需求，并进一步加强了与新版质量管理体系等其他相关国际标准的协调。

为保持我国质量管理基础标准与国际标准的一致性，有必要及时修订 GB/T 19000，支撑新版 GB/T 19001 转版实施，推动质量管理理念、方法和实践更新，更好服务质量强国建设和企业高质量发展。

（三）起草过程

1. 预研阶段

中国标准化研究院作为 SAC/TC151 秘书处承担单位，紧跟 ISO 9000 国际标准修订进展，开展 ISO/DIS 9000、ISO/FDIS 9000 与 ISO 9000:2015 比对分析，特别是针对新、旧标准之间的变化，做了仔细研究，以发现变化的特征和内涵，为本标准的修订做好充分准备。

2. 立项阶段

5 月 31 日，SAC/TC151 向国家标准化管理委员会提出了 GB/T 19000 修订立项申请。

3. 起草阶段

为加快推进标准修订工作，2026 年 7 月，SAC/TC151 组织政府监管部门、认证认可机构、行业协会、高等院校、科研院所及企业等有关单位的代表和专家成立标准起草组，并聘请质量标准化领域资深专家组建顾问组。标准起草组负责国际标准研究、文本翻译与审校、术语协调及标准草案编制；顾问组负责对修订过程中的重要技术问题提供咨询和指导。

7 月 21 日，TC151 秘书处组织召开了 GB/T 19000 标准修订预研讨论会，重点讨论了 ISO 9000:2026 与 ISO9000:2015 版的差异，确定标准修订工作计划和时间节点、明确了起草组任务分工，并对标准修订的原则和工作机制作出了安排。

8 月 12 日至 13 日，起草组召开了第一次标准修订研

讨会，起草组成员对 ISO 9000:2026 的技术内容进行逐章、逐条研究，对中文翻译以及新旧版本之间的变化进行讨论，修改完善标准草案。

修订计划下达后，TC151 秘书处于 9 月 8 至 9 日组织召开了 GB/T 19000 国家标准修订启动会暨第二次讨论会，在前期各小组讨论的基础上继续修改完善标准文本，重点解决存在分歧的技术问题和文字表述问题。起草组修改完善后形成征求意见稿。

（四）起草单位和主要起草人

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。

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。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据，修订国家标准时，还包括修订前后技术内容的对比

（一）编制原则

1. 一致性原则

本标准等同采用 ISO 9000:2026，在技术内容和文本结构上与国际标准保持一致，确保我国质量管理术语和概念与国际规则协同。严格理解国际标准原文的技术含义，结合质量管理专业背景确定中文表述，保证中文译文准确表达国际标准原意。

2. 继承性原则

鉴于 GB/T 19000 已实施多年并历经多次修订，国际标准中相关要求表述没有变化的，原则上不做更改。

3. 协调性原则

与 GB/T 19000 族标准、其他管理体系标准以及我国质量管理、测量管理、认证认可和合格评定领域相关标准中的术语和表述相协调。

4. 规范性原则

标准编写按照 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》和 GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第2部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的规定。

（二）主要内容

1. 本标准的结构包括：前言、引言、范围、规范性引用文件、术语和定义、质量管理基础、附录 A 概念关系及其图示、参考文献、索引。

2. 主要内容：

（1）标准名称

等同采用 ISO 9000:2026，标准名称由《质量管理体系 基础和术语》更改为《质量管理 基础和术语》。

（2）第一章 范围

给出了本标准确立的质量管理的基本概念和原则的适用范围，以及本标准的适用范围。

（3）第二章 规范性引用文件

根据 ISO/IEC 导则中与管理体系统标准（MSS）制定的协调结构，新增了第2章规范性引用文件。

（4）第三章 术语和定义

共给出了 172 个术语，并按照附录 A 概念图对术语重新归类。

——增加了 38 个术语和定义：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（3.6.1）、结果（3.7.1）、滞后指标（3.7.4）、领先指标（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（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）；

——微调了 2 个术语：“技术状态项（3.10.9）的英文表述由 configuration object 改为 configuration item，中文不变，“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）；

——删除了 2016 版中的 4 个术语：“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）；

——为优化中文表述，修改了 5 个术语：“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）、“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）；

（5）第四章 质量管理基础

本标准保持七项基本原则总体稳定。对各项原则的概述、依据、主要益处和可开展的活动进行了调整和完善，使其更加适应当前组织质量管理实践。

将 2016 版第 2 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）；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。将 2016 版中的 5 个概念扩充并重构为 22 个概念。其中，基本概念包括质量、质量管理、质量管理体系、质量保证、质量控制、质量策划、过程管理、基于风险的思维、组织质量文化和持续改进等 10 个概念。附加概念包括组织环境、相关方、整合型管理体系、循环经济、新兴技术、创新、变革管理、顾客体验、知识管理、信息管理、人的方面和业务连续性等 12 个概念。

同时，完善“运用基本概念和原则建立质量管理体系”的内容，将其细分为“质量管理体系的模式”“质量管理体系的建立”以及“质量管理体系标准、其他管理体系标准和组织卓越模式”（见 4.5），进一步说明基本概念和质量管

理原则在质量管理体系建立、运行和改进中的作用。

（6）附录 A 概念图

更改了附录 A 中的概念图，以说明术语之间的关系。

（三）术语修改依据

本次修订依据 ISO 9000:2026 的英文术语、定义及概念关系，对五个术语的中文名称进行了调整，旨在提高术语表达的准确性，减少歧义，并使术语名称与其概念内涵及适用范围保持一致。具体依据如下。

1. “特定情况”修改为“特定事项”（见 3.8.11，2016 年版的 3.8.15）。

该术语对应的英文为“specific case”，在质量策划领域指质量计划所针对的对象，可以是过程、产品、项目、合同或其他预期输出。“情况”容易被理解为对象所处的状态、条件或环境，不能充分体现质量计划所针对的具体对象；“事项”更能表达需要进行质量策划和实施管理的具体内容。因此，将中文名称调整为“特定事项”，与 GB/T 19015—2021 中的 3.3 术语“特定事项”保持一致。该名称调整本身不改变概念的基本内涵。

2. “人为因素”修改为“人的因素”（见 3.10.3，2016 年版的 3.10.3）。

该术语对应的英文为“human factor”，指对所考虑对象产生影响的人的特性，包括生理、认知或社会方面的特性。“人为因素”在中文语境中容易被理解为人为造成的影

响，尤其容易与人为差错、主观干预或责任归因联系起来，不能完整表达人的各种特性对对象产生的影响。“人的因素”能够更直接、客观地体现其概念内涵，且不预设影响是有意或无意、积极或消极。因此，采用“人的因素”作为中文名称，以避免将概念局限于人为造成的问题。

3. “技术状态记实”修改为“技术状态纪实”(见 3.10.11, 2016 年版的 3.8.14)

该术语对应的英文为“**configuration status accounting**”，其内涵是对技术状态信息、拟议更改的状态以及已批准更改的实施状态进行正式记录和报告。“纪实”突出对实际情况及其变化过程进行记录和反映，与该概念所包含的记录、报告和状态追溯功能相吻合。因此，将“记实”调整为“纪实”，以改善中文术语的表达和可理解性。本项属于中文名称的用字调整，不应据此改变定义所规定的记录和报告范围，也不意味着增加新的技术要求。

4. “审核发现”修改为“审核判定”(见 3.12.16, 2016 年版的 3.13.9)。

该术语对应的英文为“**audit finding**”，指将收集的审核证据对照审核准则进行评价所得的结果。“审核发现”容易被理解为审核过程中观察到的事实、现象或获得的信息，未能充分突出依据审核准则评价审核证据这一关键环节。“审核判定”更能体现该结果是在客观证据基础上，通过对照准则作出的评价，而非未经评价的事实记录。

采用“审核判定”后，应关注与“审核结论”的区别：审核判定是对审核证据进行评价形成的结果；审核结论则是在考虑审核目标和所有审核判定后，对审核形成的综合结果。该译名调整不改变两者之间的概念关系，也不应将审核判定局限于不符合项或认证决定。

5. “产品技术状态信息”微调为“技术状态信息”（见 3.10.10，2016 年版的 3.6.8）

ISO 9000:2026 将相应英文术语调整为“configuration information”，其定义明确涵盖产品或服务的设计、实现、验证、运行和支持要求。原中文名称中的“产品”容易将适用对象限定为产品，不能充分体现新版定义明确涵盖服务的范围。

因此，删除名称中的“产品”，修改为“技术状态信息”，使中文名称与新版英文术语及定义相一致，并与“技术状态”“技术状态纪实”和“技术状态基线”等相关术语保持协调。本项既涉及名称调整，也反映了新版定义对适用对象的明确扩展。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

本标准属于质量管理基础和术语标准，主要内容为基本概念、质量管理原则、术语、定义及概念关系，不涉及产品性能指标、试验方法、检验规则或具体参数，因此不需要开展产品试验或测试验证。

本标准本身不直接规定产品或服务的经济技术指标，其效益主要体现为对质量管理体系建设基础支撑性作用。

标准实施后，将进一步统一我国质量管理领域的概念和术语，降低组织、顾客、供应商、认证认可机构、咨询培训机构和监管部门之间的沟通成本；有利于各类组织准确理解和实施质量管理体系标准，提高质量管理体系运行效率；有利于质量管理标准在不同行业、不同组织中的协调应用；有利于促进国际贸易和质量管理体系领域的国际交流。

通过促进组织改进过程、减少差错和浪费、提高产品和服务质量，本标准还将间接产生经济、社会和资源环境效益。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

本标准为修订标准，等同采用 ISO 9000:2026。本标准不涉及测试等数据对比分析。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准为修订标准，等同采用 ISO 9000:2026。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准与我国有关的现行法律、技术法规和强制性国家标准保持一致。

七、重大分歧意见的处理经过和依据；

本标准在制定过程中无重大分歧。

八、涉及专利的有关说明；

无。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本标准代替 GB/T 19000—2016《质量管理 基础和术语》，建议作为推荐性国家标准予以发布。鉴于本标准支撑新版 GB/T 19001 转版实施，建议设置 6 个月过渡期，开展标准的宣贯培训和技术咨询工作。具体过渡期和实施日期以国家标准化管理委员会发布公告为准。

十、其他应当说明的事项。

无。