**《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》（征求意见稿）**

**编 制 说 明**

**一、工作简况**

**（一）任务来源**

国家标准《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》是“国家标准化管理委员会2019年国家标准制修订项目（国标委发 [2019] 22号）”，项目编号：20192159-T-469，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，中国标准化研究院负责起草，等同采用ISO 9004：2018《Quality management—Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success》。

**（二）主要起草单位和工作组成员**

主要起草单位：

起草人：

**（三）编制目的及意义**

ISO 9000族标准自发布以来，得到广泛应用。目前，持有一张质量管理体系认证证书，对组织来说已是一件很普通的事情。如何提高质量管理体系的有效性、适应快速多变的市场环境、应对面临的风险与挑战，已成为众多组织追求的目标。2018版ISO 9004《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》顺应趋势，为受到这些问题困扰的组织指明了方向。ISO 9004：2018系统地阐述了如何有效和高效地策划、实施、分析、评价和改进管理体系，能够帮助组织查明问题，找到差距，把握改进或创新的机会，实现持续成功。

**（四）主要工作过程**

2018年8月，正式成立《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》国家标准工作组，召开工作组第1次会议，对标准草案第1稿进行讨论和修改，在此基础上形成标准草案第2稿。

2018年11月，召开工作组第2次会议，对标准草案第2稿进行优化完善，形成标准草案第3稿。

2019年5月，召开工作组第3次讨论会，对标准草案第3稿做进一步修改和完善，形成标准草案第4稿。

2019年8月，召开工作组第4次讨论会，对标准草案第4稿做进一步修改和完善。

2019年9月~10月，工作组通过微信、电话和邮件等方式，进一步修改完善标准草案第4稿，最终形成《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》（征求意见稿），提交TC 151全体委员和在中国标准化研究院网站上公开征求意见。

**二、标准编制原则和主要内容的确定**

**（一）编制原则**

本标准在编制过程中，遵循以下4项编制原则：

1、等同性

等同采用ISO 9004：2018《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》，即在技术内容和在文本结构上，与该国际标准完全相同。

2、规范性

本标准的编制符合GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》和GB/T 20000.2—2009《标准化工作指南 第2部分：采用国际标准》的相关规定和要求。

3、一致性

本标准是GB/T 19000族核心标准之一，因此，在语言的表述上，尽可能与GB/T 19000族标准保持一致，采用已经定义的术语和概念，不使用同义词或近义词。

4、通俗性

采用翻译法直接表达国际标准原意。对于一些直译后可能产生歧义的语句或词语，在忠实原文的基础上，做最小限度的编辑性修改，采用易于达成一致理解的措辞表述，以增强标准的可读性，便于标准的应用。

**（二）标准主要内容**

本标准等同采用ISO 9004：2018，其章节标题、内容和结构与ISO 9004：2018完全一致，主要基于以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策和关系管理这七项质量管理原则，为组织提供了在复杂、严峻和不断变化的环境中实现持续成功的指南。主要内容如下：

“第[4章 组织的质量和持续成功](#_Toc471304302)”主要阐述了“组织的质量”概念和内涵以及为适应环境的不断变化，“组织持续成功的管理”应包含的内容；

“第[5章 组织环境](#_Toc471304302)”主要包含理解组织的环境，[确定影响组织环境的内外部因素](#_Toc471304305)，[识别并满足相关方的需求和期望](#_Toc471304304)等内容；

“第[6章](#_Toc471304302) 组织的特质”主要阐述了组织的使命、愿景、价值观和文化及其它们之间的关系；

“第[7章 领导作用](#_Toc471304302)”主要包含组织的方针、战略、目标和沟通等内容，给出了为应对竞争性要素可采取的措施；

“第[8章 过程管理](#_Toc471304302)”主要包含过程的确定、过程的职责和权限、过程的管理等内容；

“第[9章 资源管理](#_Toc471304302)”主要包含基础设施、人员、组织的知识、技术、工作环境、外部提供的资源、自然资源等内容；

“第10 章 组织绩效的分析和评价”主要包含绩效指标、绩效分析、绩效评价、内部审核、自我评价和评审等内容；

“第11章 改进、学习和创新”主要阐述了改进、学习、创新的内涵及其相互关系，创新的应用，创新的时机和风险部等内容。

本标准的附录A还提供了“自我评价工具”。组织通过实施自我评价，能够了解其总体绩效和管理体系成熟度现状，确定改进和创新的机会，采取纠正和改进措施，逐步迈向持续成功。

**三、标准试验验证情况分析**

不涉及。

**四、知识产权情况说明**

不涉及。

**五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果**

无。

**六、采用国际标准和国外先进标准情况**

等同采用ISO 9004：2018《Quality management—Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success》。

**七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性**

本标准是GB/T 19000族核心标准之一，与GB/T 19000族的其他标准保持一致。

**八、重大分歧意见的处理经过和依据**

无重大分歧意见。

**九、标准性质的建议说明**

建议作为推荐性国家标准予以发布。

**十、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准能够指导我国广大组织识别影响其成功的各种因素，对于增强组织实现持续成功的能力具有重要意义。因此，建议尽快批准发布本标准。

**十一、替代或废止现行相关标准的建议**

替代现行国家标准GB/T 19004—2011《追求组织的持续成功 质量管理方法》。

**十二、其他应予说明的事项**

无。

标准工作组

二〇一九年十一月