GJB9001C-2017《质量管理体系要求》条款解读5.1领导作用和承诺

产品名称	GJB9001C-2017《质量管理体系要求》条款解读5.1领导作用和承诺
公司名称	贯标集团
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南京市仙林大道10号三宝科技园1号楼B座6层
联系电话	4009992068 13382035157

产品详情

5.1领导作用和承诺

一、标准原文：

二、条款解读：

1、本条款5.1.1总则部分是为明确组织最高管理者在推动建立、实施、保持和改进质量管理体系方面所承担的重要责任和所起的关键性作用，为体系的有效运行提供坚强的组织保障，条款从14个方面对领导作用的发挥来证实最高管理者对其有效实施质量管理体系的承诺。条款5.1.2是以顾客为关注焦点，最高管理者应确保和兑现的承诺。

2、领导作用的14个方面具体体现：

a对质量管理体系的有效性负责。最高管理者是在组织内具有授权和提供资源权力的人，最高管理者的决策决定了组织质量管理体系的策略、方向和质量评价指标体系，并通过持续的绩效监视、测量以及定期的管理评审来确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。因此，最高管理者应对质量管理体系的建立的适宜性、充分性和运行的有效性负责。

b确保制定质量方针和质量目标，并与组织环境相适应，与组织目标和战略方向相一致。最高管理者是组织特定时期组织目标和战略方向的决策者。最高管理者应基于风险的思维，对其组织环境进行识别分析，评价其影响以及存在的风险和机遇，确保质量方针和目标与组织的目标和战略方向相一致。

C确保质量管理体系要求融入组织的业务过程。最高管理者应指挥和控制组织的质量管理体系设计，使其以业务需求为驱动,以实现期望的业务结果、满足顾客要求和法律法规要求为导向，通过确保体系要求与业务过程紧密结合，将体系要求融入组织的业务过程，确保质量管理体系要求适应业务工作的特点，业务工作按照质量管理体系的要求进行过程控制，防止“ 两张皮 ”现象。

d促进使用过程方法和机遇风险的思维。过程方法、PDCA循环和基于风险的思维，是GJB9001C-2017标准体系的一个基本工作思路，作为最高管理者，应该带头推进并将这些思路融入到组织质量管理系统的策划、实施和改进过程当中。

e确保质量管理体系所需的资源是可获得的。最高管理者应确保提供质量管理体系有效运行的人员、资金、设备、设施、环境、信息等资源。

f沟通有效的质量管理和符合质量管理系统要求的重要性。最高管理者应通过日常的工作沟通方式如：内部会议、信息发布、讨论等来使员工充分理解质量管理体系的要求，运行有效和获取绩效的重要性，以及不符合要求所产生的危害损失和不利影响，提高员工本职工作中的质量意识。

g确保质量管理体系实现其预期结果。质量管理体系实施的最终目的是确保组织目标的实现，以更好地满足顾客的需求，实现组织长期稳定的发展，这是最高管理者要确保实现其预期的结果。

h促使人员积极参与、指导和支持他们为质量管理体系的有效性做出贡献。组织内人员是否积极参与、是否胜任本职工作、是否充分发挥能动作用是提高组织创造价值能力的关键要素，最高管理者有责任根据质量管理体系过程的性质和特点，合理设计和配置岗位，通过提高质量意识、传达质量管理的重要性，吸纳、指导和支持全体员工为质量管理体系达到预期结果做出贡献。

i推动改进。最高管理者应从组织决策层面确定改进的目标，制定改进的计划，积极推进改进，使组织能都适应不断变化的内外部环境。

j支持其他管理者在其职责范围内发挥领导作用。组织其他的管理者在其职责范围内发挥领导作用，是质量管理体系保持和改进的必要条件，最高管理者应建立良好的内部环境和沟通机制支持组织各级管理人员履职尽责，发挥作用。

k确保组织内质量部门独立行使职权。质量部门应作为独立机构存在，应不受进度、经费、行政等因素的干扰，独立行使职权。最高管理者应全力支持质量部门的工作，使其能够有足够的能力和动力做好质量管控的工作。

l对最终产品和服务质量负责。最高管理者对最终产品和服务的质量及质量管理负责，由产品缺陷产品质量问题引起的任何问题和损失，由最高管理者承担相应的责任，包括法律责任。

M 确保顾客能够及时获得产品和服务质量问题的信息。顾客能够及时获得产品和服务质量问题的信息是指最高管理者要从顾客利益出发，不设置障碍、不隐瞒事实真相，向顾客通报产品和服务发生的质量问题。

n建立诚信管理制度、确保组织的质量诚信。最高管理者从制度层面倡导诚实守信的文化，不仅对外顾客要诚信，组织内部也要诚信，组织与供方之间也需要诚信。

3、最高lingdaozhe应该以顾客为关注焦点，确保和兑现4个方面的承诺。

顾客是指能够或者实际接受本组织所需要或所要求的产品和服务的个人或者组织。武器装备质量管理体系的主要关注点是满足武器装备使用需求并超越顾客的期望。最高管理者应当运用过程方法来确保能够满足顾客要求、增强顾客满意的能力。

a将识别、确定顾客以及适用的法律法规的要求作为输入，使其在整个组织内得到沟通、理解和持续地满足。当这些要求变化时，组织还应及时应对、动态管理。

b在确定顾客要求和达成共识方面与顾客进行双向沟通，将组织目标与顾客需求及期望关联起来，运用基于风险的思维方法，开展监视和测量活动，持续保持关注顾客满意的信息，识别、分析、确定可能影响产品和服务符合性以及顾客满意能力的风险和机会，以便采取措施予以应对。

c在考虑风险和机遇的基础上进行决策，采取改进措施并调配资源加以实施，始终致力于增强顾客满意。

d建立并实施定期征求顾客对产品和服务质量及其改进方面意见的制度。这是以顾客为关注焦点的一项具体措施，是实现顾客满意的关键内容。按照制度要求定期征求顾客意见，并确保有效落实，制度需要作为成文信息予以保持。

三、实操要点：

1、质量管理体系是否能够在组织内得到有效的实施、运行，最高管理者是否发挥领导作用是关键因素。最高管理者在质量管理体系的策划和运行过程中，需要践行其承诺，体现其作用。将质量管理体系融入组织的业务过程，确保有效和高效的地实现预期的业务结果，并具有自我改进能力，防止“ 两张皮 ”。

2、最高管理者应依据质量管理体系策划识别出的过程、过程顺序及相互作用，建立组织机构，设置部门及岗位，并明确各部门及岗位的职责和权限，确保在既有分工又有合作的环境下，围绕质量目标的实现开展工作。最高管理者应为职责的落实提供人力资源保证，将职责赋予有资格、有能力胜任的人员。

3、组织应建立定期征求顾客意见的制度，明确规定相关的程序和方法，包括负责人、部门职责，收集意见的途径和方法、以及频次等。利用收集的信息进行综合分析，针对分析结果采取相应的措施，并对措施实施情况进行跟踪，确保落实到位。

四、审核关注要点：

1、现场审核过程应关注是否落实标准要求，可结合标准中的相关条款检查其承诺实现是否符合本条款的要求。

2、现场审查收集证据，可以通过领导层座谈、文件审核、过程审核等方式来进行。

3、审核中关注组织是否建立制度、明确职责、分配资源，按照规定的要求程序和时间征求了顾客意见，监测顾客对产品和服务的满意情况。