

# 解读GJB9001C-2017标准质量管理七项原则

产品名称	解读GJB9001C-2017标准质量管理七项原则
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

### 1 质量管理原则概述

#### 1 质量管理原则概述

质量管理原则，是1995年ISO/TC 176(guojibiaozhun化组织质量管理和质量保证技术委员会)根据ISO 9000族标准的实践经验和质量管理理论进行分析和总结，提出的基本、通用的质量管理一般性规律，也是质量管理的理论基础和制度ISO 9000族标准的指导思想。

相比GB/T 19000-2008、GB/T 19000-2016标准在原有质量管理原则的基础上进行了修订，主要是把原来八项质量管理原则中“管理的系统方法”原则融入到了“过程方法”之中，从而进一步强调了过程的系统管理，也使原来的八项质量管理原则浓缩成了七项。GJB 9001C-2017标准既然等同采用了这七项质量管理原则，也可以说是在GB/T 19000-2016所描述的七项质量管理原则基础上制定的。

七项质量管理原则是：以顾客为关注焦点，领导作用，全员积极参与，过程方法，改进，询证决策，关系管理。

#### 2 质量管理原则

##### 2.1 以顾客为关注焦点

###### (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。

###### (2) 依据

组织只有赢得和保持顾客和其他相关方的信任才能获得持续成功。与顾客相互作用的每个方面，都提供了为顾客创造更多价值的机会。理解顾客和其他相关方当前和未来的需求，有助于组织的持续成功。

### (3) 主要益处

主要益处可能有：

- 提升顾客价值；
- 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；
- 增加收入和市场份额。

### (4) 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 识别从组织获得价值的直接顾客和间接顾客；
- 理解顾客当前和未来的需求和期望；
- 将组织的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、交付和支持；
- 测量和监视顾客满意情况，并采取适当的措施；
- 在有可能影响到顾客满意的有关的相关方的需求和适宜的期望方面，确定并采取措施；
- 主动管理与顾客的关系，以实现持续成功。

### (5) 在标准中的主要体现

4.2理解相关方的需求和期望；4.4质量管理体系及其过程；5.1.2以顾客为关注焦点；5.2方针；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.3.4设计和开发控制；8.3.7新产品试制；8.3.8设计和开发的试验控制；8.4.1总则；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.7不合格输出的控制；9.1.2顾客满意；10.2不合格和纠正措施；10.3持续改进等。

## 2.2 领导作用

### (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。

## (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。

## (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) 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，以及公平和道德的行为模式；
- 培育诚信和正直的文化；
- 鼓励在整个组织范围内履行对质量的承诺；
- 确保各级管理者成为组织中的榜样；
- 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。

## (5) 在标准中的主要体系

5.1领导作用和承诺；5.2方针；5.3组织的岗位、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1资源；9.3管理评审等。

## 2.3 全员积极参与

### (1) 概述

整个组织内各级胜任、经授权并积极参与的人员，是提高组织创造和提供价值能力的必要条件。

### (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。

### (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) 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认识；
- 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的制约因素，并且毫无顾虑的主动参与；
- 赞赏和表彰员工的贡献、学识和进步；
- 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。

### (5) 在标准中的主要体现

5.3组织的岗位、职责和权限、7.1.2人员、7.2能力、7.3意识、9.2内部审核等。

## 2.4 过程方法

### (1) 概述

将活动作为相互关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时，可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。

### (2) 依据

质量管理体系是由相互关联的过程所组成。理解体系是如何产生结果的，能够使组织尽可能地完善其体系并优化绩效。

### (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) 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；
- 了解组织的能力，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。

#### (5) 在标准中的主要体现

本标准0.3.2中以标准结构图示明确了本标准对过程方法的系统运用。

本标准第4章、第5章、第6章为“策划”，第7章和第8章为“实施”，第9章为“检查”，第10章为“处置”。

## 2.5 改进

### (1) 概述

成功的组织持续关注改进。

### (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，并创造新的机会，都是非常必要的。

### (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；

——增强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；

——更好地利用学习来改进；

——增强创新的动力。

#### (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促进和完成改进项目；

——跟踪、评审和审核改进项目的策划、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。

#### (5) 在标准中的主要体现

5.1.2以顾客为关注焦点；5.2方针；6.1应对风险和机遇的措施；6.2质量目标及其实现的策划；9.1.3分析与评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.2不合格和纠正措施；10.3持续改进等。

## 2.6 询证决策

### (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。

### (2) 依据

决策是一个复杂的过程，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管的。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导致决策更加客观、可信。

### (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) 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；
- 使相关人员能够活得所需的全部数据；
- 确保数据和信息足够准备、可靠和安全；
- 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；
- 权衡经验和自觉，基于证据进行决策并采取措施。

#### (5) 在标准中的主要体现

7.4沟通；7.6质量信息；8.2.1顾客沟通；8.4.2控制类型和程度；8.5.7关键过程；8.6产品和服务的放行；9.1监视、测量、分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审等。

## 2.7 关系管理

### (1) 概述

为了持续成功个，组织需要管理与有关相关方（如：供方）的关系。

### (2) 依据

有关相关方影响组织的绩效。当组织管理与所有相关方的关系，以尽可能有效地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时尤为重要的。

### (3) 主要益处

主要益处可能有：

- 通过对每一个与相关方有关的机会和限制的响应，提高组织及其有关相关方的绩效；
- 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，以及管理与质量有关的风险，增强为相关方创造价值的的能力；
- 具有管理良好、可稳定提供产品和服务的供应链。

### (4) 可开展的活动

可开展的活动包括：

- 确定有关相关方（如：供方、合作伙伴、顾客、投资者、雇员或整个社会）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；
- 与有关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。

#### （5）在标准中的主要体系

4.2理解相关方的需求和期望；5.1.2以顾客为关注焦点；7.1.1总则；8.1运行的策划和控制；8.4外部提供的过程、产品和服务的控制；8.6产品和服务的放行；9.1.3分析与评价等。