

### “浙江制造”评价规范 第2部分：管理要求

Evaluation specification for Zhejiang Made

Part2: management requirements

2017 - 08 - 29 发布

2017 - 09 - 29 实施



## 目 次

前言 .....	IV
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 组织环境和战略 .....	3
4.1 战略制定 .....	3
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	3
4.3 确定管理体系的范围 .....	3
4.4 管理体系及其过程 .....	4
5 领导作用 .....	4
5.1 领导作用和承诺 .....	4
5.1.1 总则 .....	4
5.1.2 以顾客为关注焦点 .....	5
5.2 方针 .....	5
5.2.1 制定方针 .....	5
5.2.2 沟通方针 .....	5
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	5
5.4 组织治理 .....	5
5.5 社会责任 .....	6
6 策划 .....	6
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	6
6.1.1 总则 .....	6
6.1.2 环境因素 .....	6
6.1.3 危险源辨识和风险评估 .....	7
6.1.4 合规义务 .....	7
6.1.5 控制措施策划 .....	7
6.2 目标及其实现的策划 .....	7
6.2.1 战略目标 .....	7
6.2.2 目标部署和措施的策划 .....	8
6.3 变更的策划 .....	8
7 支持 .....	8
7.1 资源 .....	8
7.1.1 总则 .....	8

7.1.2	人力资源	8
7.1.3	基础设施	9
7.1.4	过程运行环境	9
7.1.5	监视和测量资源	9
7.1.6	组织的知识	9
7.1.7	信息和安全	10
7.2	能力	10
7.3	意识	10
7.4	沟通与信息交流	11
7.5	成文信息	11
7.5.1	总则	11
7.5.2	创建和更新	11
7.5.3	成文信息的控制	11
8	运行	12
8.1	运行的策划和控制	12
8.2	产品和服务的要求	12
8.2.1	顾客关系的建立与沟通	12
8.2.2	产品和服务要求的确定	12
8.2.3	产品和服务要求的评审	13
8.2.4	产品和服务要求的更改	13
8.3	产品和服务的设计和开发	13
8.3.1	总则	13
8.3.2	设计和开发策划	13
8.3.3	设计和开发输入	13
8.3.4	设计和开发控制	14
8.3.5	设计和开发输出	14
8.3.6	设计和开发更改	14
8.4	外部提供的过程、产品和服务的控制	15
8.4.1	总则	15
8.4.2	控制类型和程度	15
8.4.3	提供给外部供方的信息	15
8.5	生产和服务提供	16
8.5.1	生产和服务提供的控制	16
8.5.2	标识和可追溯性	16
8.5.3	顾客或外部供方的财产	16
8.5.4	防护	16
8.5.5	交付后活动	16
8.5.6	更改控制	17
8.6	产品和服务的放行	17
8.7	不合格输出的控制	17
8.8	应急准备和响应	17
9	绩效评价	18

9.1 监视、测量、分析和评价 .....	18
9.1.1 总则 .....	18
9.1.2 合规性评价 .....	18
9.1.3 顾客满意 .....	19
9.1.4 分析与评价 .....	19
9.2 内部审核 .....	19
9.3 管理评审 .....	19
9.3.1 总则 .....	19
9.3.2 管理评审输入 .....	20
9.3.3 管理评审输出 .....	20
10 改进 .....	20
10.1 总则 .....	20
10.2 不合格、事件调查、纠正措施 .....	20
10.3 持续改进 .....	21
附录 A (规范性附录) 竞争能力评价标准 .....	22
附录 B (规范性附录) 自主创新能力评价标准 .....	23
附录 C (规范性附录) 产业协同能力评价标准 .....	24
附录 D (规范性附录) 社会责任评价标准 .....	25
附录 E (规范性附录) 采信其他管理体系认证、评审和检验结果 .....	26
附录 F (资料性附录) 本标准与 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001、GB/T19580、GB/T29467 条款对照 .....	28

## 前 言

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

DB33/T 944 《“浙江制造”评价规范》分为两个部分：

——第1部分 通用要求；

——第2部分 管理要求。

本部分为DB33/T 944的第2部分。

本部分与DB33/T 944.2—2014《“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求》相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——增加了引言内容；

——增加产品认证工厂质量保证能力要求；

——采用ISO/IEC导则 第一部分 ISO补充规定的附件SL中给出的高层结构；

——融入《“浙江制造”评价规范 第1部分 通用要求》规定的“品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任”内容；

——增加第三方评价组织管理体系成熟度等级的工具。

本部分由浙江省质量技术监督局提出并归口。

本部分主要起草单位：方圆标志认证集团有限公司、杭州万泰认证有限公司、中国质量认证中心、杭州汉德质量认证服务有限公司

本部分主要起草人：李军、汪钢、王丽静、周坚锋、史少礼、褚博凯、柯晓东、吕继响。

本部分所代替部分的历次版本发布情况为：

——DB33/T 944.2—2014。

# 引 言

## 0.1 总则

采用“浙江制造”评价规范是组织的一项战略决策（以下简称：规范）。规范《第2部分 管理要求》（以下简称：本部分）引用GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 17580、GB/T 29467标准的相关内容融为一体涵盖“质量管理、环境管理、职业健康安全、卓越绩效评价、企业质量诚信管理、产品认证工厂质量保证能力”全方位管理要求。在体现基础性管理要求的同时，兼顾了信息化与工业化融合的基本要求，以顺应数字化、网络化、智能化发展趋势，充分应用新技术、新方法、新理念，发挥数据要素的创新驱动潜能，推动和实现数据、技术、业务流程、组织结构四要素的互动创新和持续优化，挖掘资源配置潜力，夯实工业化基础，抢抓信息化机遇，实现创新发展、智能发展和绿色发展。使组织能够应对复杂、严峻的和不断变化的内外部环境及其风险。可引导组织强化变革管理、规范融合过程，并使其持续受控，从而不断打造信息化环境下的新型能力，获取与其战略匹配的可持续竞争优势。能够帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

本部分以全方位管理要求为出发点，倡导将组织竞争能力的“品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任”作为自我评价和第三方评价组织管理体系成熟度等级的重要工具，包括评价战略、管理体系过程、风险控制策划、领导作用、支持和资源、运行控制、绩效评价和改进方面，从而识别和评价组织的优势、劣势以及改进或（和）创新的机会。

组织根据本部分实施全方位管理要求具有如下潜在益处：

- a) 持续创新并获得竞争能力；
- b) 在供应链不同环节间通过流程、价格、信息等一系列要素的产业协同，实现高效运转，以降低成本；
- c) 持续提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；
- d) 促成增强顾客满意的机会；
- e) 应对与组织环境和目标相关的风险和机遇；
- f) 证实符合本规范规定的品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任的能力。

注：“品质卓越”理念有机融入本部分全部要素之中，“自主创新”重点体现在8.3章节，“产业协同”重点体现在8.4章节，“社会责任”重点体现在5.5章节之中。

在本部分中使用如下助动词和疑问代词：

- “应”表示要求，采纳本部分要求的组织必须做到；
- “如何”表示陈述方法，采纳本部分要求的组织需要在自评报告中陈述；
- “宜”表示建议；
- “能”表示可能或能够。

## 0.2 结构和术语

为了更好地与质量管理体系、环境管理体系标准以及未来ISO组织发布的管理标准结构保持一致。即2013年ISO组织在《附件SL附录2》中确定的高级结构，等同的核心正文，共享术语和核心定义。本部

分与此前的版本（DB33/T 944.2—2014）相比，在章节结构（即章节顺序）和某些术语发生的变更是为了与ISO组织发布的管理标准保持一致，以符合最新的管理体系标准模板。

本部分不要求将其结构和术语应用于组织的管理体系的成文信息。

本部分的结构旨在对相关要求进行连贯表述，而不是作为组织的方针、目标和过程的文件结构模板。若涉及组织运行的过程以及出于其他目的而保持信息，则管理体系成文信息的结构和内容通常在更大程度上取决于使用者的需要。

组织无需在规定管理体系要求以本部分或引用标准中使用的术语取代组织使用的术语。

倡导以品质卓越为前提的竞争能力、自主创新、产业协同、社会责任作为自我评价和第三方评价组织管理体系成熟度等级的重要工具（见附录A—D），评级从最低级别开始，满足后才能进行升级评价。以凸显对DB33/T 944.1—2014《“浙江制造”评价规范 第2部分：通用要求》评价结果的竞争性内涵；

认证机构使用本部分内容时，与《“浙江制造”评价规范 第2部分：管理要求评审指南》配套使用，可达到以下目的：

- a) 统一国际认证机构在认证评审过程中的评价尺度；
- b) 采信认证组织已经获得的质量、环境、职业健康安全管理体系认证、卓越绩效评审、第三方产品检验结果，减少认证评审费用，提高评审效率（见附录E）。当采信条件不充分或有其他需要时，采信不予免除；
- c) 通过对“浙江制造”评价规范管理要求各要素评审结果的数据记录，以及评价数据自动计算工具的使用结果，自动显示组织在“浙江制造”评价规范管理要求各要素管理水平的强项和弱项，准确把握其改进的方向和目标。

### 0.3 与其他管理体系标准的关系

本部分采用ISO制定的管理体系标准框架，以提高与其他管理体系标准的兼容性。

本部分使组织能够使用过程方法，并结合PDCA循环和基于风险的思维，在贯穿“质量卓越、自主创新、产业协同、社会责任”的同时，与其他管理体系标准要求进行融合。

本部分与GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 17580、GB/T 29467存在如下关系：

- a) GB/T 19001《质量管理体系 要求》旨在为组织的产品和服务提供信任，从而增强顾客满意。
- b) GB/T 24001《环境管理体系 要求及使用指南》旨在为各组织提供框架，以保护环境，响应变化的环境状况，同时与社会经济需求保持平衡。
- c) GB/T 28001《职业健康安全管理体系 要求》旨在为组织规定有效的职业健康安全管理体系所应具备的要素。这些要素可与其他管理要求相结合，并说明组织实现其职业健康安全目标和经济目标。
- d) GB/T 19580《卓越绩效评价准则》可促进各类组织增强战略执行力，改善产品和服务质量，说明组织进行管理的改进和创新，持续提高组织的整体绩效和管理能力，推动组织获得长期成功。
- e) GB/T 29467《企业质量诚信管理实施规范》旨在为组织树立质量诚信理念、实施质量诚信管理、提高质量信用水平、实现可持续发展，也为开展企业质量信用评价提供质量诚信意愿和质量承诺兑现方面的依据。

以上管理体系标准的应用范围都侧重于某一专业领域，其管理对象和管理内容相对固定。还未全面运用上述标准的组织应优先对照其原文要求予以贯彻实施。而本部分管理要求引出了与其他管理体系有关条款的对照（见附录F）是为使相对共性的内容提供便捷的应用途径。确定各条款的分值可以为组织提供自我评价的基准，附录A—D规定的评价标准为准确把握评价等级提供指引。以探索推动“浙江制造”管理规律、管理方法和管理机制，其管理对象和管理内容覆盖了组织的全部活动，并将随着组织的战略调整和内外部环境变化而动态改变。

# “浙江制造”评价规范

## 第2部分：管理要求

### 1 范围

本部分规定了“浙江制造”认证组织需要满足的组织环境和战略、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、改进等的管理要求。

本部分适用于“浙江制造”认证组织管理活动的自我评价及第三方评价和认证。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范

DB33/T 944.1 “浙江制造”评价规范 第1部分：通用要求

### 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 17580、GB/T 29467、DB33/T 944.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### **创新 innovate**

以现有的思维模式提出有别于常规或常人思路的见解为导向,利用现有的知识和物质,在特定的环境中,本着理想化需要或为满足社会需求,而改进或创造新的事物、方法、元素、路径、环境,并能获得一定有益效果的行为。

注：不限于GB/T 19000-2006中3.6.15创新的定义。

#### 3.2

##### **创新能力 innovation ability**

创新能力是技术和各种实践活动领域中不断提供具有经济价值、社会价值、生态价值的新思想、新理论、新方法和新发明的能力。

注：应对变化的需求，能够不断开展产品、技术、管理、服务和运行模式创新，持续提升组织竞争能力。

### 3.3

#### **技术 technology**

为实现某一目的所需的技能、方法、手段、工具、知识或规则的组合。

注：如工业技术、信息技术、管理技术、服务技术等。

### 3.4

#### **创新管理 innovation management**

以组织结构和体制上的创新，确保整个组织采用新技术、新设备、新物质、新方法成为可能，通过决策、计划、指挥、组织、激励、控制等管理职能活动和组合，为社会提供新产品和服务。

### 3.5

#### **新型能力 new ability**

为适应快速变化的环境、不断形成新的竞争优势，整合、建立、重构组织的内外部能力，实现能力改进的结果。

注：新型能力的载体是组织的整体，是在组织成长历程中积累产生的，并随组织业务发展、环境变化等因素动态改变。新型能力相对于已有能力，可以表现为量的增长，也可以是质的跨越。

### 3.6

#### **品牌 brand**

能为组织带来溢价、产生增值的一种无形资产。

注1：其载体是与其他竞争者的产品相区分的名称、名词、符号、设计等，或者是它们的组合。在本质上代表组织对交付给顾客的产品特征、利益和服务的一贯性承诺。

注2：其内涵包括：功能、特点、可信赖度、耐用度、服务度、效用评价、商品品质的外观。

### 3.7

#### **产业 industry**

由利益相互关联、具有不同分工、围绕着共同产品而展开的，由各个相关行业所组成的业态总称。

### 3.8

#### **协同 coordination**

两个或者两个以上的不同资源或者个体，协同一致地完成某一目标的过程或能力。

注：协同不仅包括人与人之间的协作，也包括不同应用系统之间、不同数据资源之间、不同终端设备之间、不同应用情景之间、人与机器之间、科技与传统之间等全方位的协同。

### 3.9

#### **产业协同 industrial Synergy**

在产业链的不同环节间通过流程、价格、信息等一系列要素的设置，实现产业链的高效运转。

### 3.10

#### **社会责任 social responsibility**

组织承担的高于其自身目标的社会义务。

注1：社会责任包括组织的环境保护、安全生产、社会道德以及公共利益等方面，由经济责任、持续发展责任、法律责任和道德责任等构成。

注2：在一定时期社会赋予企业或其他类型组织的经济、法律、伦理以及人道主义的期望，包括遵纪守法、保护环境、保护消费者权益、保护劳工的基本权利和人权、支持慈善事业、捐助社会公益、保护弱势群体等，它使企业或其他类型组织在追求自身利益的同时，关注消费者、股东、员工、政府和小区等相关利益者的需要。

## 4 组织环境和战略

### 4.1 战略制定

组织应（如何）确定与其目标和战略方向、打造信息化环境下的新型能力，获取与组织战略匹配的可持续竞争优势相关并影响其实现质量、环境、职业健康安全、质量诚信管理体系预期结果的各种外部和内部因素：

- a) 顾客和市场的需求、期望以及机会；
- b) 竞争环境及竞争能力；
- c) 影响产品、服务及运营方式的重要创新、产业带动趋势或变化；
- d) 资源方面的优势和劣势，资源重新配置到优先考虑的产品、服务或领域的机会；
- e) 经济、社会、道德、法律法规以及其它准入、规范要求等方面的潜在风险；
- f) 国内外经济形势的变化；
- g) 组织特有的影响经营的因素，适用时，对个人消费者市场的经营性品牌、合作伙伴和供应链方面的需要及组织的优势和劣势；
- h) 可持续发展的竞争性趋势需求和相关因素；
- i) 战略的执行能力。

组织应（如何）对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，应对内外部环境变化进行快速反应和战略调整。

组织应制定并成文信息：品牌和技术创新战略和战略目标，并包括使命、愿景以及企业质量诚信方面的内容。并包括：质量卓越、技术创新、产业协同、社会责任。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，组织应（如何）确定：

- a) 与管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的要求。

组织应（如何）监视和评审对这些相关方的信息及其相关要求。

### 4.3 确定管理体系的范围

组织应（如何）确定管理体系的边界和适用性，以确定其质量、环境、职业健康安全管理以及卓越绩效和企业质量诚信管理体系的范围，并满足DB33/T 944.1在质量卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求。

在确定范围时，组织应考虑：

- a) 4.1中提及的各种内部和外部因素；
- b) 4.1中提及的相关方的要求；
- c) 组织的产品和服务以及品牌影响力；

d) 可行时,对信息化环境下的新型能力及其所涉及的业务流程、组织单元和区域等。

如果本部分的全部要求适用于组织确定的管理体系范围,组织应实施本部分的全部要求。

组织的管理体系范围应作为成文信息,可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的产品和服务类型以及“浙江制造”产品范围,如果本部分的某些要求组织认为不适用其管理体系的范围,应说明理由。

只有当所确定的不适用的要求不能影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任,对增强顾客满意不会产生影响时,方可声称符合本部分要求。

#### 4.4 管理体系及其过程

4.4.1 组织应(如何)按照本部分的要求,采用过程方法建立、实施、保持和持续改进管理体系,包括所需过程及其相互作用。宜对信息化环境下的新型能力进行策划、实施、运行、评价与改进,确保获取与组织的战略相匹配的可持续竞争优势。

组织应(如何)确定管理体系所需的过程及其在整个组织内的应用,且应:

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出;
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;
- c) 确定和应用所需的准则和方法(考虑质量、安全、周期、生产率、节能降耗、环境保护、成本控制及其他效率和有效性因素等方面的监视、测量和相关绩效指标),以确保这些过程的运行和有效控制;
- d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得;
- e) 分配这些过程相关的责任和权限;
- f) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇,确定关键过程要求,应对突发事件和采取应急准备;
- g) 评价关键过程实施的有效性和效率,改进关键过程,减少过程波动与非增值性活动。实施所需的变更,以确保实现这些过程的预期结果;
- h) 改进过程和管理体系,优化关键过程的整体成本,为创新提供依据;
- i) 对于融入信息化的过程应体现基于数据、技术、业务流程、组织结构四要素互动创新和持续优化的发展模式要求。

4.4.2 在必要的程度上,组织应:

- a) 保持成文信息以支持过程运行;
- b) 保留成文信息以确信其过程按策划进行。

### 5 领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

##### 5.1.1 总则

最高管理者应(如何)通过以下方面,证实其对质量、环境、职业健康安全、质量诚信管理体系的领导作用和承诺:

- a) 确定组织的使命、愿景和核心价值观,并贯彻执行;
- b) 对管理体系的有效性承担责任;
- c) 确保制定管理体系的方针和目标,并与组织环境和战略、品牌建设、可持续竞争优势、新型能力相一致;
- d) 确保管理体系要求融入组织的业务过程;
- e) 促进使用过程方法和基于风险的思维;
- f) 确保获得技术创新、品牌建设、管理体系所需的资源;

- g) 沟通有效的管理和符合管理体系要求的重要性；
- h) 确保管理体系实现其预期结果；
- i) 促使人员积极参与、指导和支持他们为管理体系的有效性作出贡献；
- j) 推动改进；
- k) 支持其他管理者在其职责范围内发挥领导作用。

### 5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺,通过:

- a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
- b) 确定和应对能够影响产品和服务合格以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
- c) 始终致力于增强顾客满意和扩大品牌影响力。

## 5.2 方针

### 5.2.1 制定方针

最高管理者应制定、实施和保持质量、环境、职业健康安全、质量诚信方针,确保:

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为制定目标提供框架；
- c) 满足适用要求、质量诚信、保护环境、防止人身伤害与健康损害及履行其合规义务的承诺；
- d) 持续改进管理体系的承诺；
- e) 充分体现基于数据、技术、业务流程、组织结构四要素互动创新和持续优化的发展模式。

### 5.2.2 沟通方针

方针应:

- a) 可获得并保持成文信息；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；
- c) 适宜时,可向有关相关方所获取。

### 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应(如何)确保组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。

最高管理者应分配职责和权限,以:

- a) 确保管理体系符合本部分的要求；
- b) 确保各过程获得其预期输出；
- c) 报告管理体系的绩效及其改进机会(见 10.1),特别向最高管理者报告；
- d) 确保在整个组织推动以顾客、相关方为关注焦点的品牌建设；
- e) 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

### 5.4 组织治理

组织应(如何)考虑治理的关键因素以及对最高管理者和治理机构成员的绩效进行评价:

- a) 组织治理应考虑以下关键因素:
  - 管理层所采取行动的责任；
  - 财务方面的责任；
  - 经营管理的透明性以及信息披露的政策；

- 内、外部审计的独立性；
- 股东及其他相关方利益的保护。

- b) 评价最高管理者以及治理机构成员的绩效，最高管理者和治理机构应运用这些绩效评价结果改进个人、领导体系和治理机构的有效性。

## 5.5 社会责任

组织应承担高于其自身目标的社会义务。组织应（如何）：

- a) 按 6.1 要求，确定产品和服务过程对质量、职业健康安全、环境保护、节能减排、资源综合利用、公共卫生等方面产生的影响所采取的措施；
- b) 建立并遵守诚信准则和质量诚信体系，确保组织行为符合道德规范；
- c) 按 4.4.1 要求，建立组织内部与顾客、供方和合作伙伴之间，以及组织治理中的行为符合道德规范的关键过程及绩效指标；
- d) 尊重他人知识产权，避免知识产权引进过程中的侵权行为发生；
- e) 确定重点支持的公益领域；最高管理者及员工积极参与并为此做出贡献。

## 6 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施

#### 6.1.1 总则

组织应（如何）考虑4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，策划管理体系，确定需要应对的产品和服务、环境因素、危险源、合规义务、社会责任，包括品牌和质量信用、知识产权、信息安全、能源和原材料及其他需要应对的风险和机遇。以便：

- a) 识别和确定与组织战略匹配的可持续竞争优势需求；
- b) 识别信息化环境下的新型能力及其目标；
- c) 确保管理体系能够实现其预期结果；
- d) 增强有利影响；
- e) 避免或减少不利影响，包括外部环境状况或相关方对组织的潜在影响；
- f) 实现改进。

组织应（如何）确定其管理体系范围内的潜在紧急情况，特别是那些可能具有环境影响或其他相关方的潜在紧急情况。

组织应保持应对风险和机遇的成文信息，并确信6.1.1~6.1.5中所需的过程按策划得到实施。

#### 6.1.2 环境因素

组织应（如何）在所界定的环境管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。此时应考虑生命周期观点，以满足GB/T 24001标准要求。

组织应（如何）运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素。

组织应保持以下内容的成文信息：

- 环境因素及相关环境影响；
- 用于确定其重要环境因素的准则；
- 重要环境因素。

### 6.1.3 危险源辨识和风险评价

组织应（如何）进行危险源辨识、风险评价和必要控制措施的确定。以满足GB/T 28001标准要求。

组织应制定危险源辨识和风险评价的方法，形成对风险的确认、风险优先次序的区分，以及适当时控制措施运用的成文信息并及时更新。

### 6.1.4 合规义务

组织应（如何）：

- a) 确定并获取与其产品和服务、环境因素、危险源风险评价和风险评价策划有关的合规义务；
- b) 确定如何将这些合规义务应用于组织；
- c) 在建立、实施、保持和持续改进其管理体系时必须考虑这些合规义务。

组织应保持其合规义务的成文信息。

### 6.1.5 控制措施策划

组织应（如何）策划应对这些风险和机遇的措施，并与其对于活动、产品和服务符合性的潜在影响相适应：

- a) 采取措施管理其：
  - 1) 产品和服务；
  - 2) 重要环境因素；
  - 3) 职业健康安全风险；
  - 4) 合规义务；
  - 5) 品牌、质量信用及 6.1.1 所识别的风险和机遇。
- b) 在其管理体系过程中或其他业务过程中融入并实施这些措施；
- c) 评价这些措施的有效性。

当策划这些措施时，组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

## 6.2 目标及其实现的策划

### 6.2.1 战略目标

组织应（如何）根据确定的战略，制定品牌和技术创新、新型能力战略目标，并制定措施及相关的绩效关键指标，根据长、短期措施计划期内的绩效关键指标的预测结果，确定组织未来的绩效。

组织应（如何）针对其相关职能和层次建立创新目标、新型能力目标。明确数据、技术、业务流程、组织结构互动创新和持续优化的需求和实现方法。此时须考虑组织的产品质量特性、重要环境因素、与职业健康安全有关的危险源以及相关的合规义务，并考虑其风险和机遇。

目标应：

- a) 与方针保持一致；
- b) 可测量（可行时）；
- c) 考虑到适用的要求：
  - 1) 业务流程与组织结构的优化；
  - 2) 技术实现；
  - 3) 数据开发利用；
  - 4) 支持条件和资源。
- d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；
- e) 得到监视；

- f) 予以沟通;
  - g) 适当时予以更新。
- 组织应保持目标的成文信息。

### 6.2.2 目标部署和措施的策划

制定和部署实现战略目标的品牌和技术创新、新型能力实施方案,包括质量卓越、产业协同、社会责任,并融入其业务过程,策划如何实现目标时,组织应(如何)确定:

- a) 采取的措施;
- b) 需要的资源;
- c) 由谁负责;
- d) 何时完成;
- e) 评价结果,包括用于监视实现其可测量的目标的进程所需的参数;
- f) 对方案进行动态控制,必要时进行更改。

### 6.3 变更的策划

当组织确定需要对管理体系进行变更时,变更应按所策划的方式实施(见4.4)。

组织应考虑:

- a) 在管理体系中或组织活动、产品和服务中与该变更相关的环境因素、职业健康安全危险源和风险;
- b) 对影响员工或承包方职业健康的任何变更进行协商;
- c) 变更目的及其产品和服务、品牌、质量诚信、环境和职业健康安全的潜在后果;
- d) 融入信息化时,管理体系的连续性和完整性;
- e) 资源的可获得性;
- f) 责任和权限的分配或再分配。

## 7 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

组织应(如何)确定并提供为战略规划和经营业务发展以及建立、实施、保持和持续改进管理体系所需的资源,包括财务、人力资源、基础设施、过程运行环境、监视和测量资源、知识、信息和安全。

组织应(如何)考虑:

- a) 现有内部资源的能力和局限;
- b) 资金需求和供给,实施资金预算管理、成本管理和财务风险管理;
- c) 加快资金周转,提高资产利用率;
- d) 需要从外部供方获得的资源。

#### 7.1.2 人力资源

组织应(如何)制定和实施包括实现战略规划、品牌建设、技术创新、新型能力等所需的人力资源规划,并开展以下活动以有效实施管理体系,并运行和控制其过程:

- a) 对工作和职位进行组织和管理，以应对战略挑战、满足实施计划，对业务变化作出快速灵活反应，促进组织内部的合作，调动员工的积极性、主动性，促进组织的授权、创新，以提高组织的执行力；
- b) 对各岗位能力需求与现状进行分析，确定员工的特点和技能、类型和数量的需求；
- c) 员工及相关方意见和建议收集信息；
- d) 员工绩效管理、绩效考核制度及其考评；
- e) 薪酬体系以及包括技术创新的激励政策和措施；
- f) 员工职业发展规划；
- g) 高、中层领导岗位及关键技术岗位的继任计划；
- h) 员工权益、福利与满意程度。

### 7.1.3 基础设施

组织应（如何）确定、提供和维护质量、环境和职业健康安全过程运行、获取、传递、分析和发布数据和信息、以及满足品质卓越所需的基础设施，以获得合格产品和服务，确保信息系统硬件和软件的可靠性、安全性、易用性。基础设施包括：

- a) 根据战略实施计划和过程管理的要求提供基础设施；
- b) 可行时，设备设施的自动化、数字化、网络化和智能化水平应与新型能力目标相适宜；
- c) 制定并实施基础设施、工艺装备的预防性和故障性维护保养制度；
- d) 制定和实施更新改造计划，不断提高基础设施技术水平的先进性；
- e) 识别基础设施突发故障可能影响环境、职业健康安全和资源利用的问题，制定应急预案。

### 7.1.4 过程运行环境

组织应（如何）确定、提供并维护所需要的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务。

### 7.1.5 监视和测量资源

#### 7.1.5.1 总则

当利用监视或测量活动来验证产品和服务、环境和职业健康安全绩效符合要求时，组织应（如何）确定并提供所需的资源，以确保结果有效和可靠。

组织应确保所提供的资源：

- a) 适合所开展的监视和测量活动的特定类型；
- b) 得到维护，以确保持续适合其用途。

组织应保留成文信息，作为监视和测量资源适合其用途的证据。

#### 7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时，测量设备应：

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保留作为校准或验证依据的成文信息；
- b) 予以标识，以确定其状态；
- c) 予以保护，防止由于调整、损坏或衰减所导致的校准状态和随后的测量结果的失效。

当发现测量设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施。

### 7.1.6 组织的知识

组织应（如何）确定必要的知识，以运行过程，并获得合格产品和服务。

建立知识产权管理制度，在以下活动时规避知识产权的侵权：

- a) 设计与开发；
- b) 采购产品、技术和服务；
- c) 提供生产和服务；
- d) 产品销售或境内外参展。

组织拥有与产品质量、安全、节能环保相关的设计或制造的自主知识产权或技术成果，包括专利引进等方面的知识应予以保持，并能在需要范围内得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应审视现有的知识，确定如何获取或接触更多必要的知识，并进行更新。

在进行知识产权引进时，应审查知识产权的有效性、法律状态，并通过合同界定双方的权利和义务。

### 7.1.7 信息和安全

组织应（如何）将信息资源作为战略性基础资源予以管理。

组织应（如何）建立机制，以确保：

- a) 不断推进信息资源的标准化；
- b) 识别并采集、获取、存储相关的数据，并确保其准确性和时效性；
- c) 持续提高信息资源的传递和共享水平；
- d) 适宜时，统一管理数据，并挖掘、提炼信息和知识；
- e) 信息资源的可用性、完整性和保密性。

组织应（如何）：

- a) 采取适当措施，确保全员认识到信息安全的重要性和紧迫性，增强信息安全意识；
- b) 确立信息安全责任制，完善管理和防范机制；
- c) 提供必要的技术条件和设备设施保障；
- d) 识别可能存在的信息安全风险，进行持续性管理，确保信息安全事件得到有效处理。

## 7.2 能力

组织应（如何）：

- a) 确定其控制下的工作人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响合规义务的履行、管理体系绩效和有效性；
- b) 逐步提升具备应用信息技术推动技术、业务流程、组织结构的优化、创新和变革，持续提升数据的开发利用能力；
- c) 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员具备所需能力；
- d) 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- e) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

## 7.3 意识

组织应（如何）确保其控制下工作的人员知晓：

- a) 方针；
- b) 相关的战略目标以及分解的职能战略目标；
- c) 与其工作相关的职业健康安全风险、重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响；

- d) 对管理体系有效性的贡献，包括改进其绩效的益处；
- e) 不符合管理体系要求或未履行组织的合规义务的后果及其对品牌的影响；
- f) 提升对打造信息化环境下新型能力的意识。

#### 7.4 沟通与信息交流

组织应（如何）确定与管理体系相关的内部和外部沟通与信息交流，包括：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；
- d) 如何沟通；
- e) 由谁负责；
- f) 合规义务。

组织应对按其合规义务的要求及其建立的信息交流过程，就有关的环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。

组织应保留适当的成文信息，作为其信息交流的证据。

#### 7.5 成文信息

##### 7.5.1 总则

组织的管理体系应包括：

- a) 本部分要求的成文信息；
- b) 组织确定的新型能力和为确保管理体系有效性所需的成文信息；
- c) 证明履行其合规义务需要的信息。

##### 7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 格式（如：语言、软件版本、图表）和载体（如：纸质的、电子的）；
- c) 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

##### 7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 组织应（如何）控制管理体系和本部分所要求的成文信息，以确保：

- a) 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- b) 予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或缺失）。

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，组织应进行下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 变更控制（如版本控制）；
- d) 保留和处置。

对确定策划和运行管理体系所必需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息予以保护，防止非预期的更改。

## 8 运行

### 8.1 运行的策划和控制

为满足产品和服务提供的要求，并实施第6章所确定的措施，组织应（如何）通过以下措施对所需的过程进行策划、实施、控制。这些过程包括但不限于：产品和服务的要求；设计和开发；外部提供过程、产品和服务的控制；产品和服务提供；产品和服务的放行；不合格输出的控制；应急准备和响应。并确保建立自主创新和协同创新的机制。这些措施包括：

- a) 确定产品和服务、质量诚信、品牌建设、环境保护、职业健康和安全的的要求；
- b) 建立过程（包括：外包过程）运行、产品和服务的接收准则并实施控制或施加影响；
- c) 推动数据、技术、业务流程、组织结构的互动创新和持续优化；
- d) 确定所需的资源以使产品和服务符合要求；
- e) 按照准则实施过程控制；
- f) 在确定的风险和目标的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息：
  - 1) 确信过程已经按策划进行；
  - 2) 证明产品和服务符合要求。

策划的输出应适合组织的运行。

组织应（如何）控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

组织应确保外包过程受控。

### 8.2 产品和服务的要求

#### 8.2.1 顾客关系的建立与沟通

组织应（如何）与顾客沟通，包括：

- a) 识别顾客、顾客群和细分市场，考虑竞争对手的顾客及其它潜在的顾客和市场；
- b) 确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施；
- c) 制定新型能力顾客关系的业务流程和组织结构优化方案，以适合其发展方向及识别创新的机会和业务需要；
- d) 建立与顾客接触的主要渠道，这些渠道方便顾客查询信息、处理问询、进行交易和获取有关产品和服务的顾客回馈，包括顾客投诉；
- e) 处置或控制顾客财产；
- f) 制定应对措施，确保优化业务过程中的冲突和风险得到有效预防和处理。
- g) 关系重大时，制定应急措施的特定要求。

#### 8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供的产品和服务的要求时，组织应（如何）确保：

- a) 细分顾客，确保产品和服务的要求得到规定，包括：
  - 1) 适用的法律法规要求；
  - 2) 组织认为的必要要求。
- b) 对其所提供的产品和服务，进行品牌维护并能够满足组织声明的要求：
  - 1) 对质量诚信目标进行宣传控制，对外发布和使用的广告内容真实，不欺骗和误导顾客，不含有虚假的内容，并符合法律法规和道德的要求；
  - 2) 对产品说明、标识和包装进行控制，以确保对外发布和使用的产品说明和标识等内容真实、合法、有效，与产品质量相符，避免误导或不合理的暗示。

### 8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 组织应（如何）确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。在承诺向顾客提供产品和服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 组织规定的要求，包括运送、安装、维修、保证等在消费领域给予顾客的好处；
- d) 适用于产品和服务的法律法规要求；
- e) 与以前表述不一致的合同或订单要求。

组织应（如何）确保与以前表述不一致的合同或订单要求已得到解决。

若顾客没有提供成文的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

8.2.3.2 适用时，组织应保留下列有关的成文信息：

- a) 评审结果；
- b) 针对产品和服务的新要求以及相应的处理措施。

### 8.2.4 产品和服务要求的更改

若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。由组织原因引发的更改，应考虑对品牌产生的负面影响。

## 8.3 产品和服务的设计和开发

### 8.3.1 总则

组织应（如何）建立、实施和保持适当的设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。

### 8.3.2 设计和开发策划

在确定设计和开发的各个阶段及其控制时，组织应考虑：

- a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- b) 所要求的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
- c) 所要求的设计和开发验证、确认活动；
- d) 设计和开发过程涉及的职责和权限；
- e) 产品和服务的设计和开发所需的内部、外部资源；
- f) 技术获取方式包括自主开发、共同开发、外包、外购等；
- g) 可行时，确定使用质量功能展开（QFD）、产品质量先期策划（APQP）、失效模式和效果分析（FMEA）、生产件批准程序（PPAP）、测量系统分析（MSA）、统计过程方法（SPC）、故障早期激发改进（FSI）等相关工具；
- h) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- i) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；
- j) 后续产品和服务提供的要求；
- k) 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平；
- l) 证实已经满足设计和开发要求所需的成文信息。

### 8.3.3 设计和开发输入

组织应针对具体类型的产品和服务，确定必需的要求。组织应考虑：

- a) 功能和性能要求；

- b) 考虑其生命周期各阶段的环境要求；
- c) 来源于以前类似设计和开发活动的信息，如：技术数据的开发利用；
- d) 法律法规要求；
- e) 组织承诺实施的国际或国家标准和行业规范中的先进性指标；
- f) 由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果；
- g) 适用时，对于对个人消费者市场的经营性品牌的影响。

针对设计和开发的目的，输入应是充分、适宜的，且应完整、清楚。

相互矛盾的设计和开发输入应得到解决。

组织应保留有关设计和开发输入的成文信息。

#### 8.3.4 设计和开发控制

组织应对设计和开发过程进行控制，以确保：

- a) 规定拟获得的结果，对技术实现过程实施监视和测量，以获得技术实现过程中的动态信息；
- b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；
- c) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求；
- d) 实施确认活动，以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途；
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施，有效防范技术风险；
- f) 保留这些活动的成文信息。

#### 8.3.5 设计和开发输出

组织应确保设计和开发输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 适当时，确定产品和服务采购中的环境要求；
- c) 满足后续产品和服务提供过程的需求；
- d) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
- e) 规定产品和服务特性，这些特性对于预期目的、安全和正常提供是必需的，以及产品的品质特征、造型、商标和包装要求，适用时，包括：
  - 1) 使产品和服务处于国内一流、国际先进的程度的核心技术和关键工艺；
  - 2) 产品使用过程的环保、节能降耗；
  - 3) 必要基础资源的数字化和标准化；
  - 4) 技术知识向应用主体有效转移。

组织应保留有关设计和开发输出的成文信息。

#### 8.3.6 设计和开发更改

组织应产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制，以确保这些更改对满足要求不会产生不利影响。

组织应保留下列方面的成文信息：

- a) 设计和开发变更；
- b) 评审的结果；
- c) 变更的授权；
- d) 为防止不利影响而采取的措施。

## 8.4 外部的提供过程、产品和服务的控制

### 8.4.1 总则

组织应（如何）建立与其战略实施相适应的相关方关系，尤其是与关键供方和合作伙伴的良好合作关系，促进双向交流，共同提高过程的有效性和效率，扩大品牌影响力。以“产业协同”为己任，制定在浙江区域内的供货商达到50%以上的目标计划。确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

在下列情况下，组织应（如何）与外部主要供方确立长期合作关系。在生产和服务的各个环节建立紧密联系，共享信息，以应对市场需求变化带来的风险。确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：

- a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；
- b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客；
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

组织应基于供方按照要求提供过程、产品或服务的能力，确定并实施外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。

### 8.4.2 控制类型和程度

组织应（如何）确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；
- b) 规定对外部供方提供关键元器件/部件/材料的控制及其输出结果的控制；
- c) 考虑：
  - 1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；
  - 2) 由外部供方实施控制的有效性；
- d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

### 8.4.3 提供给外部供方的信息

组织应（如何）确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。

组织应与外部供方沟通以下要求：

- a) 需提供的过程、产品和服务以及其他相关的环境和职业健康安全要求；
- b) 对下列内容的批准：
  - 1) 产品和服务，并确保其所用的关键元器件/部件/材料符合相关产品标准或技术要求，与产品描述中的关键元器件/部件/材料一致；关键元器件/部件/材料扩展、变更要求；
  - 2) 方法、过程和设备；
  - 3) 产品和服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资质；
- d) 外部供方与组织的互动；
- e) 组织对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

## 8.5 生产和服务提供

### 8.5.1 生产和服务提供的控制

组织应（如何）在受控条件下进行生产和服务提供。

适用时，受控条件应包括：

- a) 可获得成文信息，以规定以下内容：
  - 1) 拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特征；
  - 2) 拟获得的结果。
- b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；
- c) 在适当阶段对关键过程参数和产品特性实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则，确保与标准样品的一致性，以稳定品牌效应；
- d) 为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境；
- e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格；
- f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；
- g) 实施放行、交付和交付后活动，对营销渠道的分销商、代理商、零售商等采取控制措施，确保营销渠道相关的销售行为符合并满足组织对顾客质量承诺的内容和要求；
- h) 配备必要的劳动防护用品，对设施和设备的安全防护装置运行采取控制措施，防止人为错误；
- i) 对产生噪声、废水、废气、粉尘、固体废物排放的过程实施有效控制，减少能资源消耗，预防或减轻不利的环境影响。

### 8.5.2 标识和可追溯性

需要时，组织应（如何）采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格。

组织应在生产和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

当有可追溯要求时，组织应控制输出的唯一性标识，确保产品铭牌和包装上标明的产品名称、型号规格、技术参数符合标准要求并与实物产品的参数一致。并应保留所需的成文信息以实现可追溯。

### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

组织应（如何）爱护在组织控制下或组织使用顾客或外部供方的财产。

对组织使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产，组织应予以识别、验证、保护和防护。

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，组织应向顾客或外部供方报告，并保留所发生情况的成文信息。

### 8.5.4 防护

组织应（如何）在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

### 8.5.5 交付后活动

组织应（如何）满足与产品和服务相关的交付后活动的要求，保持和提升品牌效应。考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，组织应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不良后果；

- c) 产品和服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 对服务外包方予以监控并确保服务达到质量承诺的内容和要求；
- e) 顾客要求；
- f) 顾客回馈。

#### 8.5.6 更改控制

组织应（如何）对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，对可能影响环境和职业健康安全、产品和服务与标准的符合性、一致性的所有技术更改进行有效控制，以确保稳定地符合要求。防止其品牌受到影响。

组织应保留成文信息，包括有关更改评审的结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

#### 8.6 产品和服务的放行

组织应（如何）在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。

组织应确保与产品有关的关键元器件的质量控制、产品例行检验、确认检验，以及相关服务的放行符合接收准则。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。

组织应保留有关产品和服务放行的成文信息。成文信息应包括：

- a) 符合接收准则的证据；
- b) 可追溯到授权放行人员的信息。

#### 8.7 不合格输出的控制

8.7.1 组织应（如何）确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

组织应（如何）建立并保持质量信用应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速及时的响应。避免、减少、控制对组织品牌效应产生的负面影响。

组织应（如何）根据不合格的性质及其对产品和服务的影响采取适当措施。这也适用于在产品交付之后，以及服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务，包括但不限于国家和省级质量监督抽查、监督抽样检测、客户投诉产品。

组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 隔离、限制、退货或暂停对产品和服务的提供；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。
- e) 对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.7.2 组织应保留下列成文信息：

- a) 描述不合格；
- b) 描述所采取措施；
- c) 描述获得的让步；
- d) 识别处置不合格的授权。

#### 8.8 应急准备和响应

组织应（如何）建立、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。

组织应：

- a) 组织应制定应急计划，以便在紧急情况下（如：公用事业的供应中断、劳动力短缺，关键设备故障等）满足顾客的要求；
- b) 通过策划措施做好响应紧急情况的准备，考虑有关相关方的需求，如应急服务机构、相邻组织或居民。以预防或减轻它所带来的不利环境影响或职业健康安全不良后果；
- c) 对实际发生的紧急情况做出响应；
- d) 根据紧急情况和潜在环境和职业健康安全影响的程度，采取相适应的措施预防或减轻紧急情况带来的后果；
- e) 可行时，定期试验所策划的响应措施，并让有关的相关方适当参与其中；
- f) 定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后进行试验后；
- g) 适用时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供应急准备和响应相关的信息和培训。

组织应保持必要程度的成文信息，以确信过程能按策划得到实施。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

组织应（如何）策划监视、测量、分析和评价管理体系，确定：

- a) 有效地开发利用数据，加速技术、业务流程、组织结构的同步创新和持续优化方案；
- b) 选择所需的数据，进行跨时间、跨职能、跨层次的累积、清理和重构；
- c) 在业务系统中部署适用的数据应用模型；
- d) 对法律法规的符合性、品牌和技术创新战略目标、社会责任目标、以及关键绩效进行监视和测量；
- e) 确保有效结果所需要的监视、测量、分析和评价方法；
- f) 评价其绩效所依据的准则和适当的参数；
- g) 何时实施监视和测量；
- h) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价；
- i) 制定适宜的措施，有效防范数据开发利用风险。

组织应评价管理体系的绩效和有效性。

组织应保留适当的成文信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

#### 9.1.2 合规性评价

组织应（如何）建立、实施并保持评价其合规义务履行状况所需的过程。

组织应：

- a) 确定实施合规性评价的频次；
- b) 评价合规性，必要时采取措施；
- c) 保持其合规情况的知识和对其合规状况的理解。

组织应（如何）保留成文信息，作为合规性评价结果的证据。

### 9.1.3 顾客满意

组织应（如何）监视顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受。组织应确定顾客满意、顾客忠诚信息的获取、监视和评审方法。确保测量能够获得有效的信息，以适应发展方向及业务需要并用于改进与创新活动。

组织应获取和应用可供比较的竞争对手和标杆的顾客满意信息。

适用时，对个人消费者市场的经营性品牌，可对顾客感知收集信息。

### 9.1.4 分析与评价

组织应（如何）利用监视和测量战略目标、组织治理、公共责任、道德行为以及公益支持、产品和服务、顾客与市场、财务、资源、过程有效性、自主创新和专利、产业协同等方面的结果，分析与评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 必要时，个人消费者市场的经营性品牌顾客感知；
- d) 业务流程与组织结构优化、技术实现、数据开发利用与打造的新型能力及其目标的适宜性；策划是否得到有效实施；
- e) 管理体系的绩效和有效性以及新型能力目标的达成情况；
- f) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- g) 外部供方的绩效；
- h) 可持续竞争优势的获取结果；
- i) 管理体系改进的需求。

组织应确保获得数据开发利用过程中的动态信息。在合理的时间范围内实现数据、技术、业务流程、组织结构的有效匹配。

## 9.2 内部审核

9.2.1 组织应（如何）按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关管理体系的下列信息：

- a) 是否符合：
  - 1) 组织自身的管理体系要求；
  - 2) 本部分的要求。
- b) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 组织应：

- a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择审核员实施审核，以确保审核过程客观公正；
- d) 确保将审核结果报告给相关管理者；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

### 9.3 管理评审

#### 9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的管理体系进行评审，以确保其持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

#### 9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
  - 1) 顾客满意或品牌感知以及相关方的反馈，包括合规义务；
  - 2) 重要环境因素；
  - 3) 战略目标、新型能力目标的实现程度；
  - 4) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；
  - 5) 不合格及纠正措施；
  - 6) 监视和测量结果；
  - 7) 审核结果；
  - 8) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；
- f) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；
- g) 可持续竞争优势的获取；
- h) 改进的机会。

#### 9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 确定改进的优先次序，并识别可持续竞争优势需求、新型能力及其目标、创新的机会；
- b) 管理体系所需的变更；
- c) 资源需求；
- d) 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应（如何）保留成文信息，作为管理评审结果证据。

## 10 改进

### 10.1 总则

组织应（如何）确定并选择改进机会，采取必要措施，实现预期结果。满足顾客和相关方要求并增强顾客满意。

这应包括：

- a) 改进产品和服务，以满足要求并关注对未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进管理体系的绩效和有效性。

## 10.2 不合格、事件调查、纠正措施

10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，组织应（如何）：

- a) 对不合格做出应对，适用时：
  - 1) 采取措施予以控制和纠正；
  - 2) 对产品质量失信、环境影响、职业健康安全事故或其他不合格事件进行调查，处置产生的后果，包括减轻不利的环境影响、职业健康安全不良后果。有关人员应适当参与事件调查。
- b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：
  - 1) 评审和分析不合格；
  - 2) 确定不合格的原因；
  - 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
- f) 需要时，变更管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的的影响（包括环境、职业健康安全影响）的重要程度相适应。

10.2.2 组织应（如何）保留成文信息，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

## 10.3 持续改进

组织应（如何）持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。

组织应（如何）考虑分析和评价的结果，以及管理评审的输出，采取适宜措施，推动数据、技术、业务流程、组织结构四要素互动创新和持续优化，不断打造信息环境下的新型能力，稳定获取与组织战略匹配的可持续竞争优势。确定持续改进的需求或机遇，包括创新的管理与方法或创新机会。

附 录 A  
(规范性附录)  
竞争能力评价标准

表A.1 竞争能力评价

竞争能力等级	运作水平	结果表现
1	没有正式的方法	不能识别出系统方法；没有结果、不好的结果或非预期的结果。
2	被动的方法	基于纠正的系统的方法，基本不能根据数据来体现改进结果。
3	健全、正式的系统方法	系统的过程方法，早期阶段的系统改进，可获得符合质量指针的数据和存在改进趋势。
4	密切关注持续改进	采用了改进过程；结果良好且保持改进趋势。
5	最好的运作级别	最强的综合改进过程。证实达到了水平对比的最好结果。
<p>注：</p> <p>——运作水平和结果表现处于同一级别时，该等级为竞争能力等级；</p> <p>——运作水平和结果表现处于不同级别时，取平均值为竞争能力等级。</p>		

附 录 B  
(规范性附录)  
自主创新能力评价标准

表B.1 自主创新能力评价

竞争能力等级	运作水平	结果表现
1	没有技术创新战略及实施计划； 凭个人技术经验开展研发活动	没有取得市级企业技术中心或设计中心或研究院资格证书； 获得国家知识产权局批准的专利。
2	没有系统的技术创新战略和实施计划，有研发程序，但被动应对外部环境，创新投入不足	取得地市级企业技术中心或设计中心或研究院资格证书； 获得国家知识产权局批准的发明专利、实用新型专利和外观专利的自主知识产权。
3	具有技术创新战略及实施计划； 能够应用先进设计开发方法（APQP、QFD、TRIZ、DFMEA等）， 但创新投入强度不随营业收入增长而同比增长	取得省级以上企业技术中心或设计中心或研究院资格证书； 获得国家知识产权局批准的发明专利、实用新型专利和外观专利的自主知识产权。
4	密切关注技术创新战略及实施计划，灵活应用先进设计开发方法（APQP、QFD、TRIZ、DFMEA等）， 创新投入强度随营业收入增长而同比增长	取得省级以上企业技术中心或设计中心或研究院资格证书； 拥有与认证范围产品质量、安全、节能环保相关的设计或制造的自主知识产权或技术成果；获得国家知识产权局批准的发明专利、实用新型专利和外观专利； 新产品销售收入占企业产品销售收入的比重 $\geq 15\%$ ；新产品利润占企业产品销售利润总额的比重 $\geq 10\%$ 。
5	具有使竞争对手难以模仿的技术和信息创新战略及实施计划； 创新投入强度随营业收入增长而同比增长	满足以上三项条件外； 获国家、省自然科学、技术发明、科技进步奖。

附 录 C  
(规范性附录)  
产业协同能力评价标准

表C.1 产业协同能力评价

竞争能力等级	运作水平	结果表现
1	没有产业协同方面的成文信息	对提供主要原材料、辅料、配件、元器件或外包（外协加工）外部供方进行评价和考核系统不健全。
2	制定了产业协同方面的成文信息，但不健全，实际运作仍然被动应对	对提供主要原材料、辅料、配件、元器件或外包（外协加工）外部供方进行评价和考核与实际数据存在偏差； 没有合同约定采购产品的技术要求、质量目标要求。
3	在产业链的不同环节间通过流程、价格、信息等一系列要素设置，能够实现产业链的正常运转	对提供主要原材料、辅料、配件、元器件或外包（外协加工）外部供方进行评价和考核（a）； 合同约定采购产品的技术要求、质量目标要求（b）； 外部供方能够对所提供的产品和服务过程中的问题，按照组织的要求采取纠正措施（c）。
4	在产业链的不同环节间通过流程、价格、信息等一系列要素设置，持续改进协同过程，实现产业链的高效运转	满足以上（a—c）三项要求； 建立了供需双方的网络信息对接平台，实现双方信息交换的及时对接，实现需求互动（d）； 制定了供货商开发计划，与供货商建立了战略合作伙伴关系，有效带动标准、产品、工艺及技术的进步（e）； 近三年的外部供方绩效数据表明，达到规定的目标要求，源自浙江的采购呈持续稳定地增长趋势（f）。
5	在产业链的不同环节间通过流程、价格、信息等一系列要素设置，持续改进协同过程，实现产业链的高效运转	满足以上（a—f）六项要求； 主要原材料、辅料、配件、元器件或外包（外协加工）外部供方，在供应链中的合格供货商 50%以上源自浙江。

附 录 D  
(规范性附录)  
社会责任评价标准

表D.1 社会责任能力评价

竞争能力等级	运作水平	结果表现
1	质量诚信管理体系建立，但运行不到位	质量诚信管理体系存在不符合 GB/T 29467 标准的情况。
2	质量诚信管理体系基本健全	按照 GB/T 29467 要求每年公开发布质量诚信报告体现的内容客观真实 (a)； 近一年来未发生质量诚信方面的负面信息 (b)。
3	建立了环境、职业健康安全其中之一管理体系	满足 (a、b) 两项要求； 通过环境、职业健康安全管理体系其中之一的认证注册；有证据表明未认证的领域一年内的环境或职业健康安全第三方检测结果符合标准规定要求 (c)。
4	建立了环境、职业健康安全管理体系	满足 (a—c) 三项要求； 通过环境、职业健康安全管理体系认证注册；一年内的第三方检测结果符合标准规定要求 (d)。
5	主动承担公共责任	满足 (a—d) 四项要求； 每年公开发布社会责任报告。

## 附录 E

### (规范性附录)

#### 采信其他管理体系认证、评审和检验结果

##### E.1 采信范围

- a) 经 CNCA 批准的管理体系认证机构颁发或确认的认证证书在有效期内；
- b) 经 CNAS 认可机构颁发的证书或报告在有效期内；
- c) 近三年内获得各级政府颁发的政府质量奖；
- d) 认证评审规定频次间隔内扩大评审范围（如：认证单元、组织场所增加等）。

##### E.2 采信仍需要评审的事项

- a) 已经通过了其他第三方认证机构认证的组织，不需要重新审核认证领域的全部条款，重点评审：
  - QMS 获证组织：8.3 产品和服务的设计和开发、8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制、8.5 生产和服务提供、8.6 产品和服务的放行；8.7 不合格输出的控制；
  - EMS/OHSMS 获证组织：6.1.2 重要环境因素、被评价为高风险的危险源、其他第三方机构出具的与合规义务有关的环境、职业健康安全、特种设备等方面的检验报告；
  - 认证机构出具的该认证领域的不符合报告、审核报告中的改进建议事项、并跟踪其中的不符合以及审核报告中要求的改进事项所采取措施的结果；
  - 评审组采信获证组织递交的第三方产品检验报告，应符合所认证产品的认证实施细则有关采信规定的要求。
- b) 近三年内通过政府质量奖评审的组织：
  - 获得国家质量奖的组织，100%采信评审结果，免除所有与 GB/T 19580 要求有关条款评审；
  - 获得省政府质量奖的企业，采信 90%评审结果，除“\*\*\*”标注需要评审的条款外，免除其余条款评审；
  - 获得地市政府质量奖的组织，采信 75%评审结果，除“\*\*”以上标注需要评审的条款外，免除其余条款评审；
  - 获得县市政府质量奖的组织，采信 60%评审结果，除“\*”以上标注需要评审的条款外，免除其余条款评审。
  - 代表各级政府进行的政府质量奖评审报告中提出改进建议事项，需跟踪审核报告中要求的改进结果。
- c) 通过质量、环境、职业健康安全认证组织  
采信 60%评审结果，除“\*”以上标注需要评审的条款外，免除其余条款评审。
- d) 扩大认证范围
  - 仅认证单元增加时，不需重新检查全部条款，重点检查关键原材料/元器件的使用和控制、产品配方的一致性、型式检验。
  - 认证组织场所增加时，只需要对场所增加有关的“浙江制造”评价规范管理要求条款进行评审。
- e) 采信评审项目中发生变更时，不排除对某些认证领域或质疑条款进行重新评审确认。
- f) 法律法规、认证规则或合同等其他要求特别规定时，按其规定执行。

附 录 F  
(资料性附录)

本标准与 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001、GB/T19580、GB/T29467 条款对照

表F.1 本标准与 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001、GB/T19580、GB/T29467 条款对照

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
1	范围	范围	范围	范围	1 范围	1 范围
2	规范性引用 文件	规范性引用文件	规范性引用文件	规范性引用文件	2 规范性引用文 件	2 规范性引用文 件
3	术语和定义	术语和定义	术语和定义	术语和定义	3 术语和定义	3. 术语和定义
4	组织环境和 战略(100分)	组织环境	组织所处的环境			4. 质量诚信管理 要求
4.1	***战略制定 (40分)	理解组织及其环 境	理解组织及其所 处的环境		4.2 战略	4.1 通用要求
4.2	理解相关方 的需求和期 望(10分)	理解相关方的需 求和期望	理解相关方的需 求和期望			
4.3	**确定管理 体系的范围 (10分)	确定质量管理体 系的范围	确定环境管理体 系的范围		4.2.2 战略制定	
4.4	管理体系及 其过程(40 分)	质量管理体系及 其过程	环境管理体系	4 职业健康安全 管理体系要求	4.5.2 过程的识 别与设计 4.5.3 过程的实 施与改进	
5	领导作用 (100分)	领导作用	领导作用		4.1 领导	
5.1	领导作用和 承诺(20分)	领导作用和承诺	领导作用与承 诺		4.1.1 总则	5 质量承诺
5.1.1	总则(10分)	总则			4.1.2 高层领导 的作用	5.1 总则
5.1.2	以顾客为关 注焦点(10 分)	以顾客为关注焦 点				5.2 识别 5.3 分析与确认

表 F.1 (续)

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
5.2 5.2.1 5.2.2	方针(20分) 制定方针(10分) 沟通方针(10分)	方针 建立质量方针 沟通品质方针	环境方针	4.2 职业健康安全 方针		6.1 方针
5.3	组织的岗位、 职责和权限 (20分)	组织的岗位、 职责和权限	组织的角色、职 责和权限	4.4.1 作用、职 责、责任和权限		6.3 管理职责 6.3.1 职责和权 限 6.3.2 质量诚信 负责人 6.3.3 质量诚信 管理
5.4	* 组织治理 (20分)				4.1.3 组织治理	
5.5	** 社会责任 (20分)				4.1.4 社会责任	
6	策划(100分)	策划	策划	4.3 策划		
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.1.4 6.1.5	应对风险和 机遇的措施 (50分) 总则(10分) 环境因素(10分) 危险源辨识 和风险评估 (10分) 合规义务(10分) *控制措施策 划(10分)	应对风险和机 遇的措施	6.1 应对风险和 机遇的措施 6.1.1 总则 6.1.2 环境因素 6.1.3 合规义务 6.1.4 措施的策 划	4.3.1 危险源辨 识、风险评估和 控制措施的确定 4.3.2 法律法规 和其他要求		
6.2	***目标及其 实现的策划 (40分)	质量目标及其 实现的策划	环境目标及其实 现的策划	4.3.3 目标和方 案	4.2.3 战略部署	6.2 目标 6.4 文化建设
6.3	*变更的策划 (10分)	变更的策划				

表 F.1 (续)

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
7	支持(100分)	支持	支持			
7.1	资源(60分)	资源	资源	4.4.1 资源	4.4 资源	6.5 资源需求
7.1.1	总则(8分)	总则			4.4.3 财务资源	
7.1.2	人力资源(8分)	人员			4.4.2 人力资源	
7.1.3	** 基础设施 (8分)	基础设施			4.4.6 基础设施	
7.1.4	过程运行环 境(8分)	过程运行环境				
7.1.5	*监视和测量 资源(8分)	监视和测量资源				
7.1.6	组织的知识 (10分)	组织的知识			4.4.5 技术资源	
7.1.7	** 信息和安 全(10分)				4.4.4 信息和知 识资源	
7.2	*能力(10分)	能力	能力	4.4.2 能力、培 训		
7.3	意识(10分)	意识	意识	4.4.2 意识		
7.4	沟通(10分)	沟通	信息交流	4.4.3 沟通、参 与和协商		6.3.4 内部沟通
7.5	成文信息(10 分)	成文信息	文件化信息			
7.5.1	总则(4分)	总则	总则	4.4.4 文件		4.2 文件要求
7.5.2	创建和更新 (3分)	创建和更新	创建和更新	4.4.5 文件控制 4.5.4 记录控制		
7.5.3	成文信息的 控制(3分)	成文信息的控制	文件化信息的控 制	4.4.5 文件控制 4.5.4 记录控制		
8	运行(300分)	运行	运行			7. 管理实现
8.1	运行的策划 和控制(50 分)	运行的策划和控 制	运行策划和控制	4.4.6 运行控制		7.1 运作管理
8.2	产品和服务 的要求(30 分)	产品和服务的要 求			4.3 顾客与市场	7.2 营销管理

表 F.1 (续)

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
8.2.1	顾客关系的 建立与沟通 (6分)	顾客沟通			4.3.2 顾客与市场 的了解 4.3.3 顾客关系 与顾客满意	7.2.1 总则
8.2.2	产品和服务 要求的确定 (8分)	产品和服务要求 的确定				7.2.2 营销策划 管理
8.2.3	产品和服务 要求的评审 (8分)	产品和服务要求 的评审				
8.2.4	*产品和服 务要求的更 改(8分)	产品和服务要求 的更改				
8.3	产品和服务 的设计和开 发(50分)	产品和服务的设 计和开发				
8.3.1	总则(5分)	总则				
8.3.2	设计和开 发策划(10分)	设计和开发策划				
8.3.3	设计和开 发输入(10分)	设计和开发输入				
8.3.4	**设计和 开发控制(10 分)	设计和开发控制				
8.3.5	***设计 和开 发输 出 (10分)	设计和开发输出				
8.3.6	*设计 和开 发更 改(5 分)	设计和开发更改				
8.4	外部提供 的过程、产 品和服 务的控 制(30分)	外部提供的过 程、产品和服 务的控制			4.4.7 相关方关 系	
8.4.1	**总则(10 分)	总则				

表 F.1 (续)

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
8.4.2	控制类型和程度(10分)	控制类型和程度				
8.4.3	提供给外部供方的信息(10分)	提供给外部供方的信息				
8.5	生产和服务提供(80分)	生产和服务提供				
8.5.1	**生产和服务提供的控制(30分)	生产和服务提供的控制				
8.5.2	标识和可追溯性(10分)	标识和可追溯性				
8.5.3	顾客或外部供方的财产(10分)	顾客或外部供方的财产				
8.5.4	防护(10分)	防护				7.2.3 销售管道管理
8.5.5	交付后活动(10分)	交付后活动				7.2.4 售后管理
8.5.6	**更改控制(10分)	更改控制				
8.6	*产品和服务的放行(30分)	产品和服务的放行				
8.7	*不合格输出的控制(20分)	不合格输出的控制				7.3 应急准备和响应
8.8	应急准备和响应(10分)		8.2 应急准备和响应	4.4.7 应急准备和响应		
9	绩效评价(200分)	绩效评价	绩效评价	4.5 检查	4.6 测量、分析与改进	
9.1	监视、测量、分析和评价(100分)	监视、测量、分析和评价	监视、测量、分析和评价			8. 检查与分析
9.1.1	总则(10分)	总则	总则	4.5.1 绩效测量和监视	4.6.2 测量、分析和评价	8.1 总则; 8.2 监视和检查

表 F.1 (续)

“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求		GB/T19001-2016 质量管理体系	GB/T24001-2016 环境管理体系	GB/T28001-2011 职业健康安全 管理体系	GB/Z19580-2012 卓越绩效评价准 则	GB/T29467-2012 企业质量诚信 实施规范
条款号	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题	条款标题
9.1.2	*** 合规性 评价(10分)		合规性评价	4.5.2 合规性评 价		
9.1.3	顾 客 满 意 (30分)	顾客满意			4.7.3 顾客与市 场结果	
9.1.4	*** 分析 与 评价(50分)	分析与评价			4.7.2 产品和服 务结果 4.7.4 财务结果 4.7.5 资源结果 4.7.6 过程有效 性结果 4.7.7 领导方面 的结果	8.4 信用信息收 集、分析与评价
9.2	内 部 审 核 (50分)	内部审计	内部内审	4.5.5 内部审计		
9.3	*** 管 理 评 审(50分)	管理评审	管理评审	4.6 管理评审		
10	改 进 (100 分)	改进	改进			
10.1	总 则 (20分)	总则	总则		4.6.3 改进与创 新	
10.2	** 不 符 合 和 纠 正 措 施 (50分)	不符合和纠正措 施	不符合和纠正措 施	4.5.3 事 件 调 查、不符合、纠 正措施和预防措 施		8.3 质量失信的 评估和处置
10.3	持 续 改 进 (30分)	持续改进	持续改进			9. 持续改进
<p>注1: 必查项: 县市(区)级政府质量奖: “*” 以上条款; 地市级政府质量奖: “**” 以上条款; 省级政府质量奖: “***” 条款。</p> <p>注2: 采信条款不作标注。</p>						