

“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。

如有需要，请通过如下方式联系本
机构索取相关认证依据（标准）全
文。

电话：0571-85067843

邮箱：wangxin@gac.org.cn