



邕证国际认证集团  
Yuzheng International Certification Group

CTS Q/YZIC01-2025

# 管理体系 通用要求

发布日期：2025 年 4 月 15 日

实施日期：2025 年 4 月 15 日

邕证国际认证集团有限公司 发布

## 目录

0 前言 .....	3
1 目的 .....	4
2 适用范围 .....	4
3 通用管理体系基础: .....	4
3.1 通用管理体系的框架和说明 .....	4
3.2 规范性引用文件 .....	5
3.3 术语和定义 .....	5
4 组织环境 .....	5
4.1 理解组织及其环境 .....	5
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	5
4.3 确定特定管理体系范围 .....	5
4.4 特定管理体系 .....	6
5 领导作用 .....	6
5.1 领导作用和承诺 .....	6
5.2 管理方针 .....	6
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	7
6 策划 .....	7
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	7
6.2 管理目标及其实现的策划 .....	7
7 支持 .....	8
7.1 资源 .....	8
7.2 能力 .....	8
7.3 意识 .....	8
7.4 沟通 .....	9
7.5 成文信息 .....	9
7.5.1 总则 .....	9
7.5.2 创建和更新 .....	9
7.5.3 成文信息的控制 .....	9
8 运行 .....	10
8.1 运行策划和控制 .....	10
9 绩效评价 .....	10
9.1 监视、测量、分析和评价 .....	10
9.2 内部审核 .....	11
9.3 管理评审 .....	11
10 改进 .....	12
10.1 不合格和纠正措施 .....	12
10.2 持续改进 .....	12

## 0 前言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则，参考 ISO/IEC 导则附录 1 起草。

本标准由聿证认证国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：马晓宁。

YZIC企标

# 管理体系 通用要求

## 1 目的

为保证组织向本公司申请的管理体系，符合管理体系要求和适用的法律法规要求，特制定本标准。

## 2 适用范围

本标准的所有要求是通用的，适用于各种类型、不同规模和提供不同产品或服务的组织。

本标准适用于向本公司申请的管理体系认证的通用要求，作为相关认证依据的标准的补充。

## 3 通用管理体系基础：

### 3.1 通用管理体系的框架和说明

章节	章节题目	二级条款/说明
第0章	引言	
第1章	范围	
第2章	引用文件	
第3章	术语和定义	包括了通用术语及核心定义
第4章	组织环境	包括四个二级条款：理解组织及其环境、理解相关需求和期望、确定管理体系范围、管理体系
第5章	领导作用	包括三个二级条款：领导作用与承诺、方针、组织的岗位、职责和权限
第6章	策划	包括二个二级条款：应对风险和机遇的措施、目标及其实现的策划
第7章	支持	包括五个二级条款：资源、能力、意识、沟通、成文信息
第8章	运行	特定管理体系在本章会有较大不同
第9章	绩效评价	包括三个二级条款：监视、测量、分析和评价；内部审核；管理评审
第10章	改进	包括二个二级条款：不合格和纠正措施；持续改进

## 3.2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是以不可少的。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 19000-2016 管理体系 基础和术语(ISO 9000: 2015 IDT)  
特定管理体系的依据标准。

## 3.3 术语和定义

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19011《管理体系审核指南》以及我国相关认证认可法律法规的所有定义和术语。

### 3.3.1 特定管理体系：

特定管理体系：指某特定管理体系的领域，如：质量、环境、食品可追溯等。

# 4 组织环境

## 4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现特定管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。

## 4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- 与特定管理体系有关的相关方；
- 相关方的要求。

## 4.3 确定特定管理体系范围

组织应确定特定管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- 4.1 中提及的各种外部和内部因素；
- 4.2 中提及的要求。

范围应作为成文信息提供。

## 4.4 特定管理体系

组织应按本技术规范和特定管理体系的要求建立、实施、保持和持续改进相关管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

# 5 领导作用

## 5.1 领导作用和承诺

最高管理者应通过下述方面证实其对特定管理体系的领导作用和承诺：

- 确保制定特定管理体系的方针和目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；
- 确保特定管理体系要求融入组织的业务过程；
- 确保特定管理体系所需的资源是可获得的；
- 沟通有效的特定管理体系和符合特定管理体系要求的重要性；
- 确保特定管理体系实现其预期的结果；
- 指导和支持员工为特定管理体系的有效性做出贡献；
- 促进持续改进；
- 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

## 5.2 管理方针

最高管理者应制定特定管理领域的方针，管理方针应：

- 适应组织的宗旨；
- 为建立的管理目标提供框架；
- 包括满足适用要求的承诺；
- 包括持续改进特定管理体系的承诺。

管理方针应：

- 可获取并保持成文信息；
- 在组织内部沟通；
- 适宜时，可为有关相关方所获取。

### 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配和沟通。

最高管理者应分配职责和权限，以：

- A) 确保特定管理体系符合本技术规范的标准要求；
- B) 向最高管理者报告特定管理体系的绩效。

## 6 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施

在策划特定管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- 确保特定管理体系能够实现预期结果；
- 预防或减少不利影响；
- 实现持续改进。

组织应策划：

- A) 应对这些风险和机遇的措施；
- B) 如何：
  - 在特定管理体系过程中整合并实施这些措施；
  - 评估这些措施的有效性。

### 6.2 管理目标及其实现的策划

组织应针对相关职能和层次建立特定管理体系领域的目标。

管理目标应：

- 与管理方针保持一致；
- 可测量（如果可实现）；
- 考虑适用的要求；
- 予以监视；
- 予以沟通；
- 适时更新。

组织应保持管理目标的成文信息。

策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- 要做什么；
- 需要什么资源；
- 由谁负责；
- 何时完成；
- 如何评价结果。

## 7 支持

### 7.1 资源

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进特定管理体系。

### 7.2 能力

组织应：

- 确定在其控制下的人员所需具备的能力，这些能力影响特定管理体系绩效；
- 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
- 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

### 7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员意识到：

- 特定管理体系方针；
- 他们对特定管理体系有效性的贡献，包括改进管理体系绩效的益处；
- 不符合特定管理体系要求的后果。

## 7.4 沟通

组织应确定与特定管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- 沟通什么；
- 何时沟通；
- 与谁沟通。

## 7.5 成文信息

### 7.5.1 总则

组织的特定管理体系应包括：

- 本技术规范要求的成文信息；
- 特定管理体系要求的成文信息；
- 组织所确定的、为确保特定管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，特定管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂程度；
- 人员的能力。

### 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：

- 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号）；
- 形式（例如：语言、软件版本、图表）和载体（例如：纸质的、电子的）；
- 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

应控制特定管理体系和本技术规范所要求的成文信息，以确保：

- 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- 予以妥善保护（以防止泄密、不当使用或损失）。

为控制成文信息，适用时，组织应进行以下活动：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和防护，包括保持可读性；
- 更改控制（如版本控制）；
- 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行特定管理体系所必须的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

注：对成文信息的访问可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

为满足要求，并实施 6.1 所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- 建立过程准则；
- 按照准则实施过程控制；
- 在必要的范围和程度上，保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

组织应控制策划的变更，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。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

组织应确定：

- 需要监视和测量什么；
- 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- 何时实施监视和测量；
- 何时对监视和测量的结果进行分析和评价；

组织应保留适当的成文信息以作为结果的证据。

组织应评价特定管理体系的绩效和有效性。

## 9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关特定管理体系的下列信息：

A) 是否符合：

- 组织自身的特定管理体系要求；
- 本技术规范的要求。

B) 是否得到有效的实施和保持。

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) 选择审核员并实施审核过程的客观性和公正性；
- D) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- E) 保留成文信息，作为实施审核方案和审核结果的证据。

## 9.3 管理评审

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

管理评审应包括并考虑以下内容：

- A) 以往管理评审所采取措施的情况；
- B) 与特定管理体系相关的内外部因素的变化；
- C) 特定管理绩效的信息，包括其趋势：

- 不合格及纠正措施；
- 监视和测量结果；
- 审核结果；

D) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与持续改进机会和特定管理体系变更的需求相关的决定。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

## 10 改进

### 10.1 不合格和纠正措施

当发生不合格时，组织应：

对发生不合格时，组织应：

A) 对不合格做出应对，适用时：

——采取措施以控制和纠正不合格；

——处置后果。

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：

——评审和分析不合格；

——确定不合格的原因；

——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，变更特定管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

组织应保留成文信息，作为下列事项的证据：

——不合格的性质以及随后采取的措施；

——纠正措施的结果。

### 10.2 持续改进

组织应持续改进特定管理体系的适宜性、充分性和有效性。