



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 30006—2013

政府部门建立和实施质量管理体系指南

Guidelines for the establishment and implementation
of quality management systems in government agencies

2013-10-10 发布

2014-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布



前 言

本指导性技术文件按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本指导性技术文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)归口。

本指导性技术文件起草单位:国家质检总局办公厅、上海出入境检验检疫局、浙江出入境检验检疫局、中国标准化研究院、中国合格评定国家认可中心、中国质量认证中心、方圆标志认证集团。

本指导性技术文件主要起草人:李元平、付文飙、俞晓丹、凌活、吴建伟、田武、梁晓文、刘钢、李旒。

引 言

0.1 总则

政府部门建立和实施质量管理体系,有助于建立和完善依法行政、规范履职、廉洁透明、高效服务的工作机制,使各项工作科学化、制度化和规范化,从而更加规范和高效地履行公共服务和社会管理职能,增强人民群众对政府部门的满意程度。

政府部门建立和实施质量管理体系的过程,是以政府部门所承担的公共服务和社会管理职责为前提,以为人民服务为宗旨,基于现代质量管理的理念和基本原则,运用过程控制、系统管理、基于事实决策等方法,实现依法行政、规范履职、廉洁透明、高效服务的政府自身建设目标的过程。

本指导性技术文件基于 GB/T 19000—2008《质量管理体系 基础和术语》中所阐明的质量管理原则和质量管理体系基础,按照 GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》,结合我国政府部门的实际和工作特点,为政府部门建立和实施质量管理体系提供一种框架性指南。

0.2 政府部门质量管理体系的特点

《中华人民共和国宪法》要求国家政府部门努力为人民服务。政府部门的质量管理体系以人民群众的需求和期望为出发点,以国家赋予的各项职责为前提,以其履行职责所开展的各工作事项及过程为基础和管理单元。其基本的建立和运行模式见图 1。

此运行模式中,政府部门以履行国家赋予的职责为前提,把人民群众的需求和期望作为关注焦点,以规范和高效履行职责为目标,依据相关法律、行政法规、地方性法规、国务院部门规章、地方政府规章、自治条例、单行条例、规范性文件,梳理工作事项及其相应的实体要求和程序要求,确定各项工作职责所包含的工作事项、过程及其相互关系,并执行过程,落实要求,努力实现工作目标,从而为人民群众提供满足其需求和期望的社会公共服务和管理。

政府部门关注行政管理相对人的需求和期望,并为其提供高效、优质的服务,但前提是其需求和期望与人民群众的利益和政府部门履行职责的要求相一致。

在政府部门质量管理体系内部,工作事项的相互关系体现为实体、文件或信息的交互。图 1 从总体框架上说明了这种联系,由于不同政府部门的职能和管理模式不同,构成这一系统的具体工作事项可能会存在一些差异,在建立质量管理体系时,应当认识到,本指导性技术文件不是对具体工作事项划分的规定,政府部门根据法律法规赋予的职能和内部管理的需要,来确定自身质量管理体系所涵盖的工作事项。

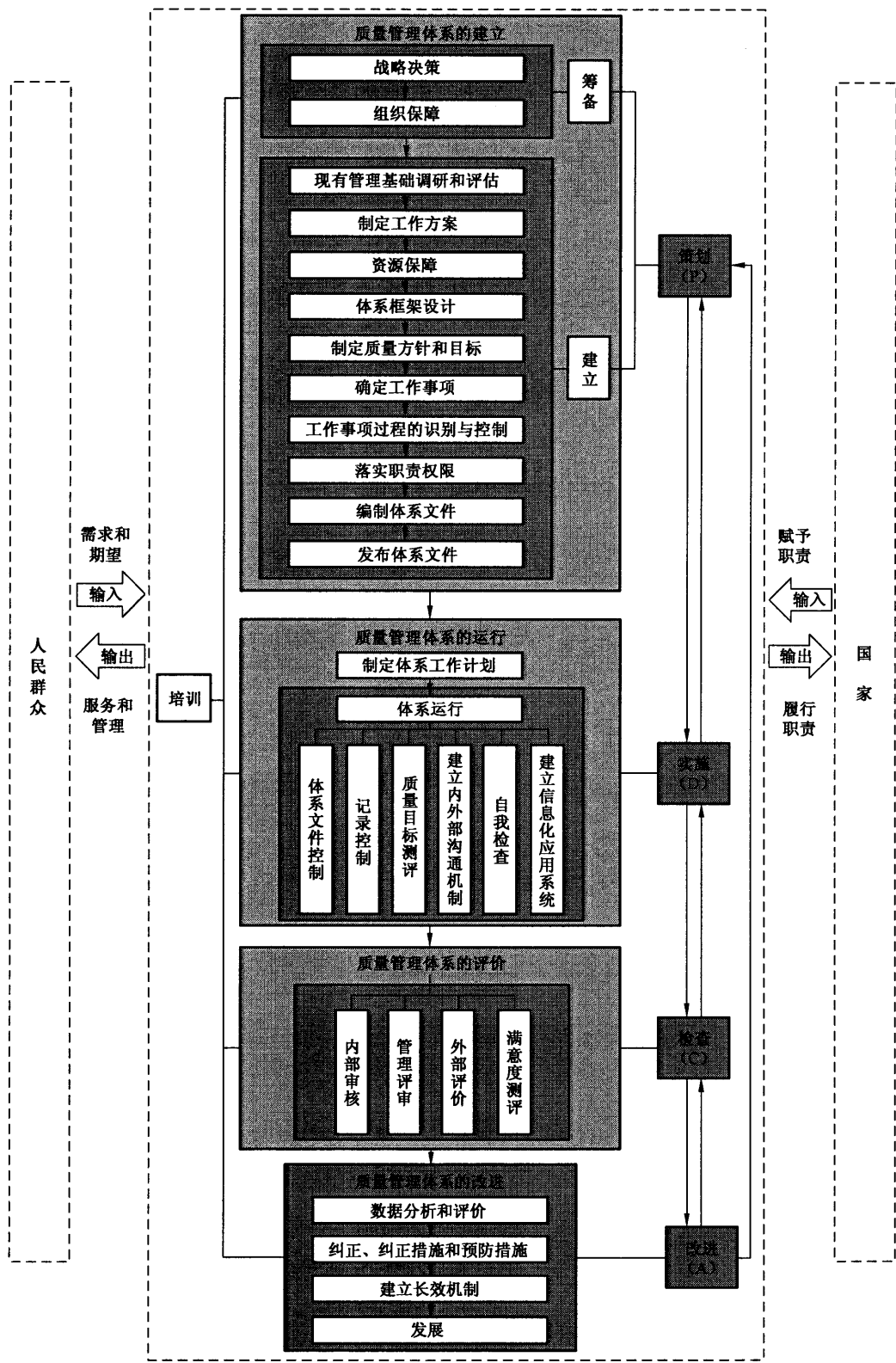


图 1 政府部门质量管理体系建立和运行模式图

0.3 与其他质量管理体系标准的关系

本指导性技术文件遵循 GB/T 19000—2008 中所阐明的质量管理原则和质量管理体系基础。

本指导性技术文件基于 GB/T 19001—2008 的要求编制,同时考虑了 GB/T 19004 的内容。

为更好地指导政府部门建立和实施质量管理体系,本指导性技术文件努力将 GB/T 19001—2008 中的技术语言,转化为政府部门人员熟悉的语言。

寻求 GB/T 19001—2008 认证可能会使人民群众对政府部门产生更多信任,乃至作为政府部门工作业绩的一种体现。但认证不是建立和实施质量管理体系的根本目的,也不是证实质量管理体系符合性和有效性的唯一方法。

同时,政府部门不宜仅把 GB/T 19001—2008 视为对自身质量管理体系的全部要求,根据自身特点和需求,政府部门以更加广泛、系统和开放的视野,引入其他管理体系标准或管理模式的适宜内容和要求,致力于建设一个满足所有相关方的需求和期望的完善质量管理体系。

政府部门建立和实施质量管理体系指南

1 范围

本指导性技术文件为政府部门建立和实施质量管理体系提供框架性指南。

本指导性技术文件适用于各级人民政府及其组成部门、所属或派出机构(以下简称“政府部门”)。

注：党委、人大、政协、法院、检察院，以及其他承担公共管理和服务的组织，可以参照本指导性技术文件要求，建立和实施质量管理体系。

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—2008 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

接受产品的组织或个人。

注：在本指导性技术文件中，政府部门的最终顾客是人民群众。

3.2

产品 product

过程的结果。

注：在本指导性技术文件中，政府部门的产品，是指政府部门为满足人民群众的需求和期望，履行其职责开展工作事项所产生的一个或多个结果，如：提供社会公共服务和管理的过程和结果。

3.3

工作事项 work item

政府部门为履行职责所开展的某一方面的具体工作。

注1：通常，一项政府职责可能包括若干工作事项。

注2：工作事项包括为履行政府职能所需开展的履职工作事项(如许可、备案、检查、登记等)，以及为保障职责履行所需开展的内部管理事项(如综合议事、干部任免、仪器设备维护、审计等)。

3.4

委托 delegating

政府部门在符合法律法规要求的前提下，将某一工作事项的全部或部分内容，有条件地交由其他有关单位、组织或个人承担的行为。

注：履职工作事项和内部管理事项都可能存在委托，前者如委托某一检测机构承担样品检测，后者如委托某一培训机构承担内部培训。

4 质量管理体系的建立

4.1 筹备

4.1.1 战略决策

政府部门建立和实施质量管理体系,应是领导层集体做出的一项战略决策。它可以有效提升政府部门的履职能力、管理水平和可持续发展能力,不断增强人民群众的满意程度。

确定战略决策可从以下几个方面考虑:

- a) 确定政府部门建立实施质量管理体系工作的指导思想,以及预期实现的目标;
- b) 采用系统和透明的方式进行管理,涵盖履行职责所需开展的全部工作事项;
- c) 通过应用质量管理体系的基本管理原则,强化政府部门的现代科学管理理念,提高管理能力和管理水平;
- d) 通过全员参与质量管理体系的建立和实施,使质量管理体系成为政府部门管理的基础性平台。

4.1.2 组织保障

为建立和实施质量管理体系,政府部门应成立相应的组织机构,如领导小组、跨部门的工作小组、专职推进部门等。特别是应有一名领导层的成员,具体负责此项工作,并向领导层报告质量管理体系的情况和改进的需求。

4.2 建立

4.2.1 现有管理基础调研和评估

在建立质量管理体系之前,领导层应组织对现有的管理基础和环境进行调研、分析和评估。

主要包括以下方面:

- 职责规定的落实程度;
- 现行工作职责和分工,以及相互关系;
- 履行职责应当遵守的工作依据;
- 拥有的主要资源及其构成;
- 现行管理的实际情况;
- 现行管理的薄弱环节和需要改进的方面;
- 所处的环境、存在的风险,以及可能的变化。

注:调研、分析和评估,主要对照 GB/T 19001 的要求进行。

4.2.2 制定工作方案

应制定建立、实施质量管理体系的工作方案,明确建立质量管理体系的指导思想、工作目标、工作原则、体系覆盖范围、拟参考的管理体系标准、工作阶段和进度安排,以及具体工作要求等。

制定工作方案时应吸收各有关方面的代表参与,包括征求有关质量管理专家的意见和建议。

4.2.3 资源保障

政府部门的领导层应切实保证提供建立和实施质量管理体系必需的资源,包括工作人员、基础设施、信息化系统,以及工作经费等。

4.2.4 体系框架的设计

4.2.4.1 设计内容

设计内容至少包括：

- a) 确定质量管理体系范围；
- b) 明确职责；
- c) 分析和确定质量管理体系所涵盖的工作事项；
- d) 分析和确定体系文件的需求；
- e) 制定质量方针和目标；
- f) 确定质量管理体系资源的要求，配置资源；
- g) 确定质量管理体系建立、实施、持续和改进的方法；
- h) 确定质量管理体系过程监测和评价的方法与准则；
- i) 确定质量管理体系符合性和有效性的评价方法和准则。

4.2.4.2 需特别关注的方面

在质量管理体系建立过程中，根据实际情况，可考虑以下内容：

- a) 从增值的角度考虑体系框架的设计；
- b) 分析以往的管理体系和管理基础，提炼原有管理经验并纳入体系，对其不足和缺陷做出改进和完善；
- c) 梳理现有工作事项所依据的文件；
- d) 优化工作流程；
- e) 从履行职责的需要出发，适当补充资源配置的不足；
- f) 与工作事项的重要性和复杂程度相适应；
- g) 从体系运行的角度考虑，可以将体系文件中规范的工作环节、工作流程用信息化技术加以固化，建立应用程序，形成信息化应用系统。

4.2.5 制定质量方针和目标

4.2.5.1 制定质量方针

质量方针是由组织的最高管理者正式提出的该组织总的质量宗旨和方向。质量方针具有引领和指导作用。

政府部门的质量方针应由领导层负责制定，并征求全员的意见。

质量方针的制定应以质量管理的原则为基础，坚持质量管理体系建设的指导思想，紧密结合政府部门实际，突出工作职责特点，概括工作质量方面的全部意图，体现未来发展的战略和方向，包括对质量管理体系运行有效性持续改进的承诺。

质量方针既要体现依法行政的总要求，又要体现服务经济社会发展的要求，还要体现服务广大人民群众根本利益的要求。

制定质量方针时，应注意：

- a) 符合法律法规的要求；
- b) 符合上级部门的总体要求；
- c) 与本部门的宗旨相一致；
- d) 与本部门的职责相一致；
- e) 体现本部门工作特点。

质量方针用精炼的文字表达,使组织全员易于理解,经过努力,可以实现。

4.2.5.2 制定质量目标

质量目标通常依据质量方针制定。应结合新时期对政府部门的工作要求,确定可实现的质量目标。

质量目标可分层设置,尽可能量化,目的是可测评。对质量目标进行责任分解,制定并实施具体的评价办法,为实现质量方针和目标提供具体支撑,确保质量目标的实现。质量目标应随着工作要求的变化适时调整。

4.2.6 培训

4.2.6.1 培训要求

培训工作贯穿政府部门体系建立运行的全过程。

政府部门的领导层应向所有干部职工阐明建立和实施质量管理体系的目的和意义。

4.2.6.2 培训内容

体系建设动员阶段的培训内容是:

- a) 组织为什么要建立实施质量管理体系;
- b) 质量管理体系的基本内容、目的和意义,重点是质量管理体系的原则及系统的管理的思想;
- c) 组织建立实施质量管理体系的基本步骤和方法。

在体系建设的初期,可以适时组织进行全员质量管理体系知识培训、骨干培训、体系文件编写培训。通过培训,使干部职工全面了解和掌握质量管理体系标准要求。

4.2.7 确定工作事项

4.2.7.1 政府部门应根据以下内容确定工和事项:

- a) 法律法规;
- b) 政府部门所依据的主要职责、内设机构和人员编制规定(以下简称“‘三定’规定”);
- c) 政府部门的内部管理制度;
- d) 质量管理体系标准的规定;
- e) 本指导性技术文件的要求;
- f) 其他。

4.2.7.2 工作事项范围可以包括但不限于:

- 日常履职所涉及的工作事项;
- 内部管理工作事项;
- 可能存在的委托工作事项;
- 临时开展的阶段性工作事项;
- 应对突发情况所需开展的工作事项。

4.2.7.3 工作事项的内容可以用清单等形式来确定,包括但不限于:

- 工作事项名称;
- 每一工作事项所依据的法律法规、内部管理制度、相关规定等的具体条款。

4.2.8 工作事项过程的识别与控制

4.2.8.1 工作事项过程的识别

工作事项过程,是将输入转化为输出(结果)的相互关联或相互作用的若干工作步骤。如政府部门

按照法律法规规定、公共需求和顾客期望等要求,利用资源,取得公共服务和管理活动结果的若干相互关联或相互作用的工作步骤。

应事先识别工作事项过程。识别是在对工作事项分析的基础上,明确和规定各工作事项过程的内容,具体可包括:

- a) 识别的工作目标;
- b) 设计或确认工作步骤,必要时规定相应的书面规范;
- c) 工作事项所依据的法律法规、内部管理制度、相关规定等的具体内容;
- d) 工作事项涉及过程的描述;
- e) 相关岗位及其要求的描述。

4.2.8.2 工作事项过程的控制

应在受控条件下完成工作事项过程。针对每一工作事项过程,应根据质量管理的要求:

- a) 确定工作要求和资源需求;
- b) 确定相关工作事项及过程间的相互关系,确保有效衔接;
- c) 规定工作事项过程依据的准则和方法;
- d) 规定工作事项结果的验收准则。

对工作事项过程的控制要求,应与法律法规以及质量管理体系的要求相互协调一致,并体现在体系文件之中。

4.2.9 落实职责权限

基于内设部门的“三定”规定,政府部门确定各个工作事项的负责部门和协助部门,根据工作事项,确定工作岗位,落实责任人员,明确职责和权限,使其能够对工作事项的策划、实施、控制和改进负责。对于跨部门的全局性工作事项,责任人可由领导层担任。

4.2.10 编制体系文件

4.2.10.1 现有文件的梳理和评估

文件能够沟通意图、统一行动。

应根据工作事项及过程的梳理结果,以及建立实施质量管理体系的要求,对政府部门现有的内部管理文件进行梳理:

- a) 收集和整理;
- b) 按事项分类;
- c) 列出文件清单。

根据履行职能职责和体系运行的需要,对现有文件进行分类和评估,并考虑:

- a) 直接采用或废止;
- b) 修订现有文件;
- c) 编制新的文件。

4.2.10.2 编写体系文件

政府部门质量管理体系文件包括:质量手册、程序文件、工作指导书、岗位职责说明书和工作记录;以及国家法律法规、规章和规范性文件;政府部门的年度工作计划和内部规章制度等。

质量管理体系文件,应明确政府部门各工作事项及过程的内容,包括:工作事项、工作依据、工作过程、工作程序、工作要求、工作记录、工作岗位和工作责任等。

政府部门的每一个工作人员都应按照质量管理体系文件的规定开展相应工作。

a) 质量手册

质量手册是质量管理体系的纲领性文件。政府部门通过编制质量手册,阐明质量方针,明确职责分工,并对体系运行方式做出规定。质量手册需说明:

- 所依据的管理体系标准或其部分要求;
- 质量管理体系的覆盖范围,可从覆盖的场所、内设机构、工作事项等方面综合界定;
- 工作事项及过程的基本信息;
- 工作事项及过程的相互关系。

质量手册的内容还应包括组织简介、质量方针、质量目标、机构职责、相关文件清单等必要的信息。形式上可用文字或图表的方式体现。

b) 程序文件

程序文件规定工作事项及过程的实施步骤和方法。需要编制程序文件的范围,包括但不限于:

- GB/T 19001 要求的六个方面工作事项:文件控制、记录控制、内部审核、不合格控制、纠正措施、预防措施等;
- 政府部门内部跨部门、跨职能的工作事项;
- 政府部门内部某一类主要业务工作事项,虽然可能其并不跨部门、跨职能;
- 必要时,也可以是政府部门内部某一机构内部整体运作过程。

除上述工作事项外,其他工作事项一般可根据需要选用工作指导类文件加以规定。

程序文件应规定这些工作事项的完成过程、途径和方法。具体可包括:

- 工作事项的目标。
- 适用范围。
- 各过程、步骤的实施岗位。
- 各过程、步骤的工作方法和控制要求。适用时,可引用作业类文件、规范类文件和记录表格。
- 程序类文件可以包括流程图、所引用的其他文件。

工作事项的规定,可根据需要,选用程序文件或工作指导类文件加以规定。

c) 工作指导类文件

工作指导类文件规定和说明了构成工作事项及过程的一个或多个步骤,给出具体的操作要求。工作指导类文件可包括规范类文件、项目类文件、岗位职责说明书。

规范类文件一般是规定和说明某一特定方面(而非针对工作事项)的要求,如公文管理规定、保密控制规范等。

项目类文件一般是政府部门为开展某些专项行动、活动或某个阶段性工作,所编制、发布和实施的工作计划或方案,项目类文件通常适用于特定的时间段。

岗位职责说明书一般是用于描述各类工作岗位内容、规定各类人员的职责要求的文件,其内容可以包括岗位名称、工作类别、岗位职责、工作事项、工作要求、任职条件、培训要求、岗位廉政职责、在岗人员等。

d) 工作记录

工作记录是在质量管理体系运行过程中,以及完成具体工作事项过程中所形成的各种记录。记录可以采用表格等形式。

政府部门是否需要编制新的文件以及新编文件的详略程度,可依据相关法律法规的要求、所使用的管理体系标准的要求、本指导性技术文件的内容、组织的规模、工作事项的复杂程度、工作人员的能力等因素来确定。

4.2.11 发布体系文件

政府部门应以正式文件的形式,发布质量管理体系文件。

4.2.12 组织宣贯培训

采用多种形式和方法进行宣贯培训,使所有人员理解质量方针、质量目标以及体系要求,掌握本人相关岗位的体系要求和工作要求,满足和胜任工作需要。

5 质量管理体系的运行

5.1 制定体系工作计划

为确保质量管理体系运行的完整性和规范性,政府部门策划并制定实施年度体系工作计划,指导体系的运行。

年度体系工作计划应对体系运行中所必须开展的活动做出安排。具体包括对本年度体系活动的策划和计划、体系文件的控制和更新要求、质量目标实现程度的测评、满意度测评、内部审核、管理评审,以及质量改进等活动的安排。

体系计划还包括对该计划落实的组织控制做出规定和要求。包括各项体系活动的内容和具体要求、责任部门和合作部门、开展各项体系活动的时间进度、该项体系活动中所产生的文件和记录要求等。

5.2 体系运行

5.2.1 体系运行原则

政府部门在充分理解和满足质量管理体系要求的基础上,采用“策划→实施→检查→改进”过程管理方法,严格执行体系文件规定,做好体系运行记录,持续改进质量管理体系,以实现质量方针和质量目标。

质量管理体系建立后的运行初期,可以安排一段时间试运行,以验证体系文件与标准要求的符合性、与工作实际的适应性。根据试运行的结果,对体系文件进行适当的修改和完善。

5.2.2 需要特别关注的方面

5.2.2.1 培训

可以适时进行质量管理体系文件的学习培训、内部审核员培训及其他专项培训;也可采取知识竞赛等方式进行培训,满足体系运行的需要,并为体系运行创造良好的环境和氛围。

5.2.2.2 体系文件控制

要严格执行体系文件的规定,以保证质量管理体系的有效性。任何偏离和违反体系文件规定的行为,都应得到纠正和处置。

- a) 要保持体系文件版本的现行、有效。
- b) 在体系文件修改和更新时,要遵循“同等严格”控制的原则,即对文件修改和更新的管理,应与该文件编制时同等严格。在新文件生效之前,应严格执行原文件规定。
- c) 规定并实施体系文件的周期检查和更新机制,文件应及时更新。
- d) 作废文件应及时收回,并做出处置;如果出于某种目的需要保留作废文件,应做出适当的标识。

5.2.2.3 记录控制

记录证明了政府部门质量管理体系运行情况和所取得的结果,是质量管理体系活动的证据,也是监督检查和持续改进的重要信息。记录需要完整、准确、清晰、简明,并规定相应的保存期限。

5.2.2.4 质量目标测评

应规定并实施对质量目标的实现情况进行检查和测评,可以即时评价,也可阶段性评价。根据评价的结果采取相应措施,确保质量目标的实现。

5.2.2.5 建立内外部沟通机制

领导层应确保组织建立顺畅的内部和外部沟通机制。

沟通的目的是通过信息的充分利用和及时传递,提高体系运行的效率和有效性。

内部沟通可以促进组织内各职能和层次间的信息交流,从而增进相互理解。

外部沟通可以促进人民群众和全社会对政府部门工作的理解和支持,提高满意程度。

沟通在内部不同部门和层级之间进行。沟通的方式包括文件、会议、电话、座谈等多种形式。沟通要适宜、有效。

5.2.2.6 自我检查

政府部门在各项工作事项开展过程中或完成后,应在恰当的工作环节和合适的工作阶段,以合理有效的方式,对实际工作内容、程序和结果是否符合工作依据的要求进行自我检查,包括对体系文件的适宜性、体系文件的执行、质量目标完成情况的阶段性测评等,以便尽早发现问题和错误,研究、解决和纠正。具体方式可包括在工作事项开展过程中实施审核、校对、复核、审批和督查,在工作事项完成后组织开展检查、抽查、考核和评审等。

5.2.2.7 建立信息化应用系统

为保证质量管理体系的有效运行,政府部门可以将体系文件中规范的工作环节、工作流程用信息化技术加以固化,建立应用程序,形成信息化应用系统,以实现工作事务的办理、工作过程的控制、工作信息的记录、工作数据的统计分析等功能,提高行政效率,确保工作质量。

6 质量管理体系的评价

6.1 内部审核

政府部门应按照策划的时间间隔,开展质量管理体系内部审核,系统地检查质量管理体系的总体运行情况是否符合规定要求,是否得到有效的实施和保持。

开展内部审核前,应制定审核工作方案,规定审核的范围、依据和方法,以及时间和人员等方面的安排;并对内审员进行审核技术的培训。

内部审核工作方案应覆盖政府部门质量工作各个方面,同时根据政府部门质量管理工作的重点、拟审核对象(如工作事项、内设机构、区域等)的实际状况、重要性以及以往审核的结果,确定审核的重点范围和工作事项。

审核方法可以采用现场审核或者文件资料审核与现场审核相结合的方法。

现场审核是指在被审核部门或单位现场,通过会议沟通、提问交流、现场观察、现场抽样检查等方法进行审核。文件资料审核是指通过调阅被审核部门或单位的书面或电子工作记录的方式进行审核。在审核范围比较广、审核对象和内容比较多时,采取文件资料审核与现场审核相结合的方法,减少对政府部门日常工作的影响。

6.2 管理评审

管理评审是政府部门的领导层对质量管理体系持续的充分性、适宜性、有效性和运行效率所进行的

评价。政府部门应按照策划的时间实施管理评审。

领导层可以把下列方面的信息作为管理评审的依据：

- a) 前阶段工作的基本情况；
- b) 质量方针的贯彻情况；
- c) 质量目标和重点工作任务的完成情况；
- d) 重大事项处理情况；
- e) 以往管理评审决策的落实情况；
- f) 满意度调查的结果；
- g) 自我检查、内部审核和外部评价的结果；
- h) 改进措施的实施情况；
- i) 面临的形势与任务，以及各有关方面对工作的改进建议；
- j) 任何能够影响质量管理体系的变更；
- k) 绩效管理、风险管理等方面的信息。

管理评审活动可单独组织实施，也可结合例行会议、工作总结来开展。

管理评审应做出关于质量管理体系调整和改进的决策，包括对下一阶段的工作部署、重点工作的确定和资源保障安排。必要时，应对质量方针和质量目标做出修订。

6.3 外部评价

政府部门根据自身质量管理体系的实际状况和需要，可以选择通过外部审核等评价方式，发现体系运行过程中的不适宜、不符合情况，通过纠正提高体系的符合性和有效性。也可通过第三方认证的方式进行评审。

为提高外部评价过程的有效性，在实施评价前，政府部门应通过必要的沟通或培训，使参与评价的人员充分了解政府部门的工作特点和相关质量管理要求。

6.4 满意度测评

政府部门应对本部门履行社会管理和公共服务职责的状况是否符合人民群众的需求和期望，进行调查、分析和评价。

应根据调查对象的特点选择不同的调查方法。如组织开展民意调查、收集舆情、收集投诉和举报信息、接受上级部门的检查并听取意见、征求其他相关政府部门和相关单位的意见、征询行政管理相对人的意见等。

通过及时处置满意度测评过程中发现的质量管理体系改进要求，不断提高体系运行的水平，不断提升顾客满意的程度。

7 质量管理体系的改进

7.1 数据分析和评价

政府部门应定期对自我检查、内部审核、外部评价和满意度测评的情况进行汇总，并分析问题和不足及其原因，并采用统计分析的方法来提高数据分析的有效性和效率，判断和评价质量管理体系运行和发展的趋势，发现和处置潜在的问题。

7.2 纠正、纠正措施和预防措施

7.2.1 纠正

政府部门对于所发现的实际工作与体系文件规定不符合的情况，应在确认不符合事项后，尽快采取

措施予以纠正。对不符合事项可能产生的不良影响,应采取控制措施防止其进一步扩大。对已造成不良影响的不符合事项,应及时采取相应措施,消除不良影响。

7.2.2 纠正措施

对不符合事项,应及时采取纠正措施,消除其产生的原因,防止不符合事项的再度发生。

7.2.3 预防措施

对已发生不符合事项适时进行汇总分析,评估其造成的影响和发展趋势,注意识别是否存在可能发生的潜在不符合事项。

对于已确定的潜在不符合事项,应及时研究是否有必要采取相应的预防措施,防止不符合事项的发生。

必要时,应研究确定并实施相关纠正、纠正措施和预防措施的改进方案。

注:政府部门运行质量管理体系时,特别关注对体系文件的充分性、符合性和适宜性进行评估,并及时予以完善。

7.3 建立长效机制

政府部门应对改进工作方案的实施效果进行评估。适用时应将改进方案中的纠正措施和预防措施长效化,包括修改和完善相关的质量管理体系文件,或发布和执行新的质量管理体系文件。

政府部门还应将检查结果运用到对工作人员的激励中,如促进个人发展、鼓励参与管理活动、表彰奖励、选树典型、重点培养、优先提拔使用、提供培训机会等,或诫勉谈话、通报批评、待岗乃至党纪政纪处分、司法处理等。

7.4 发展

政府部门应根据国家发展的战略规划和要求,建立本部门质量管理体系的战略发展目标;通过质量管理体系的有效运行和持续改进,努力实现这一目标,从而使政府部门的工作持续符合国家经济社会发展的形势和要求,不断推进学习型、创新型政府建设,以满足人民群众的需求和期望。

政府部门应积极开展质量文化建设活动,不断提高全员质量意识,使全员都积极参与提升质量管理体系水平的过程,使质量管理具有内在动力和持久生命力。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
 - [2] GB/T 19011—2003 质量和(或)环境管理体系审核指南
 - [3] ISO/TR 10013 质量管理体系文件指南
 - [4] ISO/TC 176/SC 2/N 544R2(r) 管理体系的过程方法概念和应用指南
-

中 华 人 民 共 和 国
国家标准化指导性技术文件
政府部门建立和实施质量管理体系指南
GB/Z 30006—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

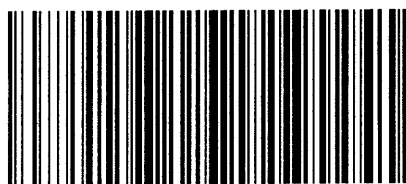
*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 24 千字
2013 年 10 月第一版 2013 年 10 月第一次印刷

*

书号: 155066·1-47614 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/Z 30006-2013