



中华人民共和国国家标准

GB/T 19000—2016/ISO 9000:2015
代替 GB/T 19000—2008

质量管理体系 基础和术语

Quality management systems—Fundamentals and vocabulary

(ISO 9000:2015, IDT)

2016-12-30 发布

2017-07-01 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

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 基本概念和质量管理原则	1
2.1 总则	1
2.2 基本概念	1
2.2.1 质量	1
2.2.2 质量管理体系	1
2.2.3 组织环境	1
2.2.4 相关方	2
2.2.5 支持	2
2.3 质量管理原则	2
2.3.1 以顾客为关注焦点	2
2.3.2 领导作用	3
2.3.3 全员积极参与	4
2.3.4 过程方法	4
2.3.5 改进	5
2.3.6 循证决策	6
2.3.7 关系管理	6
2.4 运用基本概念和原则建立质量管理体系	7
2.4.1 质量管理体系模式	7
2.4.2 质量管理体系的建立	7
2.4.3 质量管理体系标准、其他管理体系和卓越模式	8
3 术语和定义	8
3.1 有关人员的术语	8
3.2 有关组织的术语	9
3.3 有关活动的术语	11
3.4 有关过程的术语	12
3.5 有关体系的术语	13
3.6 有关要求的术语	15
3.7 有关结果的术语	17
3.8 有关数据、信息和文件的术语	19
3.9 有关顾客的术语	21
3.10 有关特性的术语	22
3.11 有关确定的术语	23
3.12 有关措施的术语	24
3.13 有关审核的术语	25