



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27908—2011

GB/T 27908—2011

## 管理体系绩效改进 持续改进的 程序和方法指南

Performance improvement of management systems—Guidelines for procedures  
and methodology for continual improvement

中华人民共和国  
国家标准  
管理体系绩效改进 持续改进的  
程序和方法指南  
GB/T 27908—2011

\*

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

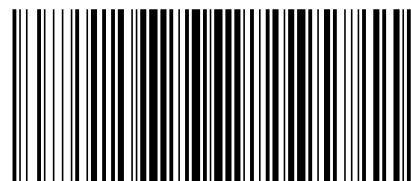
\*

开本 880×1230 1/16 印张 2.25 字数 62 千字  
2012年2月第一版 2012年2月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-44255 定价 33.00 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/T 27908-2011

2011-12-30 发布

2012-02-01 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

- 3) 使工作程序间相互关联;
- 4) 按时序和项目列出各项工作;
- 5) 填写补充信息和注释;
- 6) 用箭头连接每一工作步骤。

b) 示例

见图 16。

目 次

前言 ..... III

引言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本概念 ..... 3

    4.1 持续改进原则 ..... 3

    4.2 最高管理者的作用 ..... 3

    4.3 持续改进的过程 ..... 4

5 持续改进的管理 ..... 5

    5.1 持续改进的课题 ..... 5

    5.2 持续改进的机构 ..... 5

    5.3 持续改进的环境 ..... 5

6 持续改进的程序 ..... 6

    6.1 总则 ..... 6

    6.2 程序 ..... 7

7 持续改进的技术 ..... 12

    7.1 用于数值类数据的技术 ..... 12

    7.2 用于语言类数据的技术 ..... 20

    7.3 过程图 ..... 27

    7.4 水平对比 ..... 29

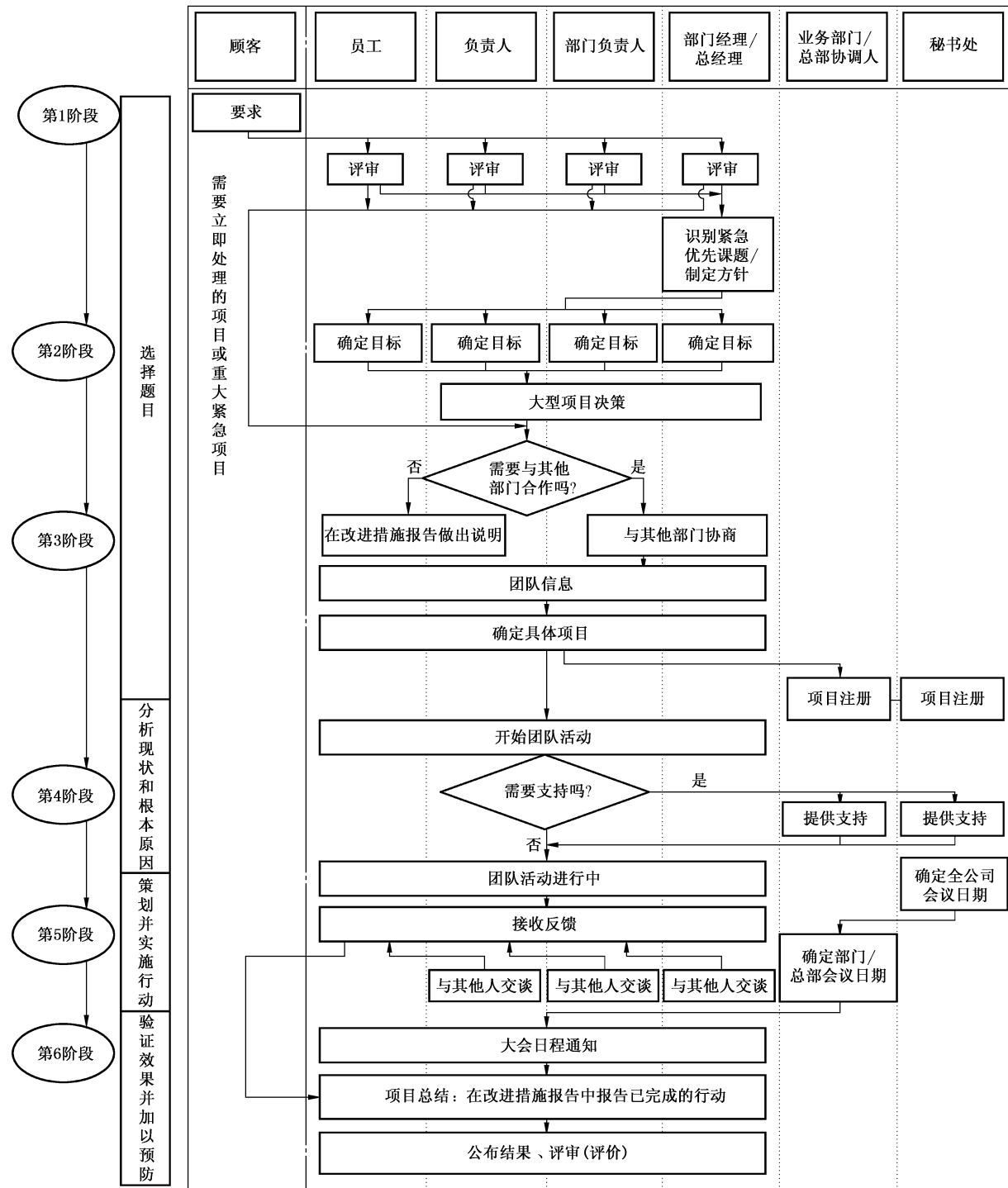


图 16 “团队活动理想路线图”的过程图

- 6) 估计各项工作所需的日数(工期和工时);
- 7) 计算到达连接点的最早时间;
- 8) 计算到达连接点的最晚时间;
- 9) 计算冗余时间;
- 10) 标明关键路径;
- 11) 填写必要信息(制图日期、制图地点、制图人等)。

b) 示例

见图 14。

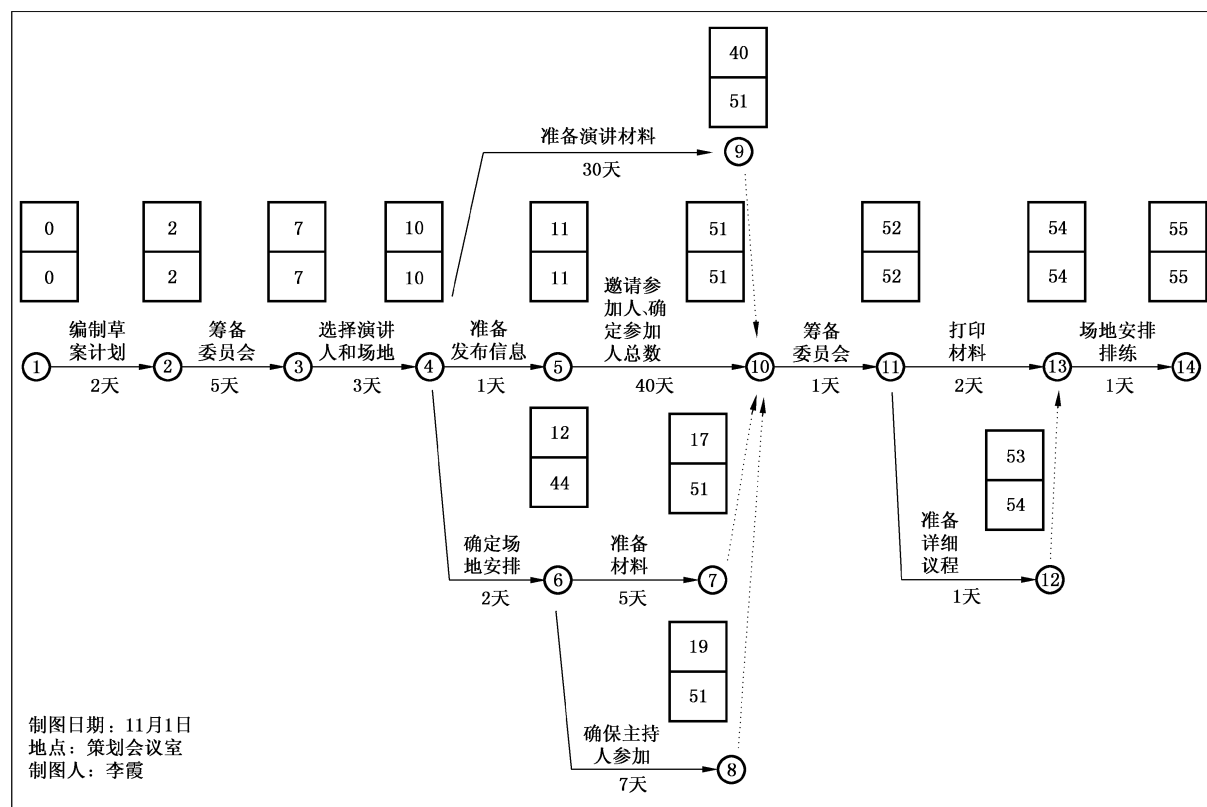


图 14 “召开学术报告会”的箭头图

7.2.8 过程决策程序图法(PDPC)

PDPC 是以流程的形式展示了实现目标的行动计划,以规避预期风险。

PDPC 用于建立过程,以便处理经营发展中出现的问题以及可能发生的各种结果,从而达到预期结果。PDPC 尤其能展现最终解决问题的连续方法,以及预先估计的阻碍,以便采取适宜措施。

制作 PDPC 的程序和示例如下:

a) 制作程序

- 1) 确定课题;
- 2) 确认前提条件和制约条件;
- 3) 确定起始点和将达到的目标;
- 4) 列出从起始点到目标之间所采取的一般方法;
- 5) 预测各阶段的状况并列出具应对措施;
- 6) 按照需要,实施计划;

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准等同采用 JIS Q 9024:2003《管理体系绩效改进 持续改进的程序和方法指南》(英文版)。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准负责起草单位:中国标准化研究院。

本标准参加起草单位:北京工业大学、深圳卓越质量管理研究院、中国航天标准化研究所、中国质量认证中心、大连宝驰咨询有限公司。

本标准主要起草人:谷艳君、丁文兴、江元英、谢田法、沈斌、王瑜、曹少健。