

五、附录

（二）管理体系标准

管理体系标准通常是指 ISO 9000 质量管理体系标准、ISO 14000 环境管理体系标准、OHSAS 18000 职业健康安全管理体系标准、ISO 50001 能源管理体系标准以及其他管理体系标准。ISO 是国际标准化组织（International Organization for Standardization）的英文缩写，是由世界各国联合组成的非政府机构，成立于 1947 年。宗旨是：在世界范围内促进标准化工作及其有关活动的开展，以利于国际间的物资交流和互相服务，并且发展在科技界及经济活动方面的合作。截止到 2007 年底，ISO 有正式成员 162 个。目前 ISO 的主要工作集中在 19000 多份国际标准的制定上，这些国际标准涵盖了社会活动的各个方面、代表着对技术发展水平达成的国际间共识，是技术知识的重要来源。ISO 制定颁布的标准虽然是非强制性标准，但是在世界上具有很强的权威性、指导性和通用性，对世界标准化进程起着十分重要的作用，所以各国都非常重视。

1992 年，国内第一张 ISO 9001 质量管理体系认证证书由中国质量认证中心(简称：CQC)颁发，开创了中国国际管理体系标准认证的先河。中国质量认证中心是由中国政府批准设立，被多国政府和多个国际权威组织认可的第三方专业技术服务机构，隶属中国检验认证集团。体系认证业务（见表 1）是中国质量认证中心的主要业务板块之一，中国质量认证中心依法从事并开展体系认证业务，并获得了国家认证认可监督管理委员会(CNCA)的批准(批准证书号：CNCA-R-2002-001)。历经二十余年的不懈努力，中国质量认证中心已发展成为具有强大国际影响力的认证机构，其无论在业务范围、认证领域、认证专业人员的水平、机构网络的覆盖程度、发证数量、业务发展速度等方面，均在国际名列前茅，成为具有独立研发创新能力、最专业、权威的国际知名认证机构。中国质量认证中心的体系认证在诸多领域及专业范围获得了中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认可，是世界最大认证机构联盟，是中国认证的国际代表。

中国质量认证中心积极响应政府倡导和政策指引，全面支撑我国 ISO 管理体系的认证工作，密切关注质量提升和社会消费的趋势，始终致力于通过认证帮助企业提高产品和服务质量，企业进行管理体系认证所依据的标准见表 2。

表 1 管理体系认证业务

认证业务类型	认证业务介绍
质量管理体系 (QMS)	<p>国际标准化组织（ISO）于 1979 年成立了质量管理和质量保证技术委员会（TC176），负责制定质量管理和质量保证标准。ISO 9000 族系列标准自 1987 年发布以来，经历了 1994 版、2000 版、2008 版、2015 版的修改，形成了现在的 ISO 9001:2015 系列标准。</p> <p>ISO 9000 族标准是世界上许多经济发达国家质量管理实践经验的科学总结，且适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织，目前，现行标准为 GB/T 19001-2008《质量管理体系 要求》，正在制定的 2015 版标准更强调了应对风险和机遇的重要性。</p> <p>实施 ISO 9001 质量管理体系认证，可以让企业更了解自己的客户，为企业改善产品和服务质量，更好地满足客户的需求，可以帮助企业提高生产力，减少浪费，增加同行业竞争优势，通过过程方法的审核方式还可以帮助企业进行过程优化，提高操作效率，规范管理流程，减少管理工作中的失误，从而获得更大的收益。同时，还可以提升企业形象和声誉，有效管控风险，从而改善并保障企业当前和未来的绩效，也为组织的可持续发展提供稳固的基础。</p>

认证业务类型	认证业务介绍
环境管理体系 (EMS)	<p>ISO 14001:1996 环境管理体系——规范及使用指南是国际标准化组织 (ISO) 于 1996 年正式颁布的可用于认证目的的国际标准, 是 ISO 14000 系列标准的核心, 它要求组织通过建立环境管理体系来达到支持环境保护、预防污染和持续改进的目标, 并可通过取得第三方认证机构认证的形式, 向外界证明其环境管理体系的符合性和环境管理水平。</p> <p>由于 ISO 14001 环境管理体系 (EMS) 可以带来节能降耗、增强企业竞争力、赢得客户、取信于政府和公众等诸多好处, 所以自发布之日起即得到了广大企业的积极响应, 被视为进入国际市场的“绿色通行证”。目前, 现行标准为 GB/T 24001-2004《环境管理体系 要求及使用指南》, ISO 14001:2015 版已于 2015 年 9 月 15 日颁布。</p> <p>ISO 14001 标准是在当今人类社会面临严重的环境问题 (如: 温室效应、臭氧层破坏、生物多样性的破坏、生态环境恶化、海洋污染等) 的背景下产生的, 是工业发达国家环境管理经验的结晶, 该标准适用于任何类型与规模的企业。</p> <p>该标准可以帮助企业降低成本, 更好地利用原材料, 提高效率, 实现节约成本的目的, 还可以降低由于环境管理带来的法律风险, 大大降低处罚和责任索赔的风险, 不断改善环境绩效, 进行有效的污染预防, 最终实现企业的良性发展。ISO 14001 标准可以与 ISO 9001 和 OHSAS 18001 更好地统一、结合, 避免了重复工作, 形成更全面的体系系统。也为企业获得全球的普遍认可打下了扎实的基础。</p>
职业健康安全管理体系 (OHSMS)	<p>职业健康安全管理体系 (OHSMS) 是 20 世纪 80 年代后期在国际上兴起的现代安全生产管理模式, 它与 ISO 9001 和 ISO 14001 等标准规定的管理体系一并被称为后工业划时代的管理方法。GB/T 28001 (OHSAS 18001) 标准是目前可用于第三方认证的标准, 该标准为各类组织提供了结构化的运行机制, 帮助组织改善安全生产管理, 推动职业健康安全和持续改进。随着工业科技地不断进步, 职工的安全健康问题越来越突出, 全球安全生产事故持续增长。据国际劳工组织估计, 世界范围内每年约发生 2.7 亿起职业事故, 200 万人死于职业事故和与工作相关的疾病, 1.6 亿人遭受职业病, 职工的安全健康受到严重威胁。90 年代后期, 一些发达国家借鉴 ISO 9000 认证的成功经验开展了实施职业健康安全管理体系的活动, 以保障从业人员的健康安全。我国于 2001 年发布了国家标准 GB/T 28001-2001《职业健康安全管理体系规范》, 2011 年又依据 OHSAS 18001:2007 对该标准进行了修订, 发布了国家标准 GB/T 28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》, 适用于任何建立职业健康安全管理体系并寻求外部机构对其职业健康安全管理体系认证的组织。新版标准正在制定中。</p>
商品售后服务评价业务	<p>GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》是由中国商业联合会提出, 中华人民共和国商务部归口, 2011 年 12 月 30 日发布, 2012 年 2 月 1 日实施的国家标准。该标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素, 包括原则、指标和方法等方面的内容。</p> <p>商品售后服务评价体系认证属于服务认证类别。根据《商品售后服务评价体系》标准 (GB/T 27922-2011), 审核员可以对企业的服务能力进行审核, 对服务水平做出评价, 从而帮助企业建立更为系统、完善、有效的商品售后服务管理体系。</p> <p>商品售后服务评价体系是一个广泛适用的体系。根据标准对范围的界定, 只要是在中华人民共和国内合法经营的企业都可以申请商品售后服务评价体系认证, 包括制造有形商品的企业、销售有形商品的企业、提供无形商品(服务)的企业。</p> <p>目前, 中国质量认证中心已经发放了三张商品售后符合性证明。其中, 发放给厦门 ABB 开关有限公司的证明受到了客户的高度认同。</p>
能源管理体系 (EnMS)	<p>能源管理体系是我国建设“环境友好型、资源节约型社会”的产物。2012 年 12 月 31 日, 我国颁布了 GB/T 23331-2012/ISO 50001:2011《能源管理体系 要求》, 并于 2013 年 10 月 1 日正式实施。该标准借鉴了质量管理体系、环境管理体系的成功模式, 结合能源管理的特点和特殊要求, 运用系统管理和全过程的理念, 采用国际通行的 PDCA 的模式, 将管理和节能技术相融合, 通过指导组织确定有效的能源管理体系要素和过程, 帮助组织实现能源方针和目标, 提高组织能源管理效率和水平。该标准适用于各种类型、规模和提供不同产品的组织, 可用于第三方认证。</p> <p>能源管理体系能够帮助组织将原来节能规划、节能技术改造、统计、计量、能源岗位人员培训等众多的能源管理工作有机地结合为一体, 形成一个完整的系统, 从而更好地实现节能减排的目标, 提高组织经济效益及市场竞争力。</p>

认证业务类型	认证业务介绍
物流服务认证	<p>为了让物流服务能够更具有标准性、规范性和系统性，中国质量认证中心于 2013 年在深入融合国际物流先进管理理念和业内专家管理经验的基础上，制订了国内首个物流服务的评价准则，该准则的出台，一方面有助于物流企业有效实现规范化、系统化和标准化管理，另外一方面也使物流服务的使用者对物流服务及其提供者有了客观、全面的评价依据。</p> <p>中国质量认证中心物流服务评价的意义与价值是多方面的。对于物流服务的提供者，中国质量认证中心物流服务评价可以有效协助物流服务的提供者规范与提升自身的服务管理，识别自身的优势与管理上的短板，也是有效的向潜在客户以及社会公众表明自身服务管理水平、提升客户信心的重要手段。对于物流服务的使用者，中国质量认证中心物流服务评价可以有效协助其评价、选择物流供应商，也可以用于自身物流职能的评价与改善之中，从而系统提升供应链环节的物流水平，提升效率、降低风险。</p>

表 2 管理体系认证依据标准

序号	标准编号	标准名称	标准范围
1	GB/T 27011-2005	合格评定 认可机构通用要求	本标准规定了对评审和认可合格评定机构的认可机构的通用要求。本标准也可作为一个要求性文件，用于为签署认可机构相互承认协议而实施的同行评审过程。按照本标准运作的认可机构不必为所有类型的合格评定机构提供认可。本标准所称的合格评定机构是指提供下列合格评定服务的组织：检测、检查、管理体系认证、人员认证和产品认证，在本标准中还包括校准。
2	GB/T 19001-2008	质量管理体系要求	<p>本标准为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求：a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力；b) 通过体系的有效应用，包括体系持续改进过程的有效应用，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。本标准规定的所有要求是通用的，旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。</p> <p>注：该标准新版即将发布，请密切关注。</p>
3	GB/T 24001-2004	环境管理体系要求及使用指南	<p>本标准规定了对环境管理体系的要求，使一个组织能够根据法律法规和它应遵守的其他要求，以及关于重要环境因素的信息，制定和实施环境方针与目标。本标准适用于组织确定其他够控制的、或能够施加影响的那些环境因素。但标准本身未提出具体的环境绩效准则。本标准适用于任何有下列愿望的组织：a) 建立、实施、保持并改进环境管理体系；b) 使自己确信能符合所声明的环境方针；c) 通过下列方式证实对本标准的符合：1) 进行自我评价和自我声明；2) 寻求组织的相关方(如顾客)对其符合性的确认；3) 寻求外部对其自我声明的确认；4) 寻求外部组织对其环境管理体系进行认证(或注册)。本标准旨在使其所有要求都参够纳入任何一个环境管理体系。其应用程度取决于诸如组织的环境方针，活动、产品和服务的性质，运行场所和条件等因素。本标准还在附录 A 中对如何使用本标准提供了资料性的指南。</p> <p>注：该标准新版即将发布，请密切关注。</p>
4	GB/T 28001-2011	职业健康安全管理体系要求	<p>本标准规定了对职业健康安全管理体系的要求，旨在使组织能够控制其职业健康安全风险，并改进其职业健康安全绩效。它既不规定具体的职业健康安全绩效准则，也不提供详细的管理体系设计规范。本标准适用于任何有下列愿望的组织：a) 建立职业健康安全管理体系，以消除或尽可能降低可能暴露于与组织活动相关的职业健康安全危险源中的员工和其他相关方所面临的风险；b) 实施、保持和持续改进职业健康安全管理体系；c) 确保组织自身符合其所阐明的职业健康安全方针；d) 通过下列方式来证实符合本标准：1) 做出自我评价和自我声明；2) 寻求与组织有利益关系的一方（如顾客等）对其符合性的确认；3) 寻求组织外部一方对其自我声明的确认；4) 寻求外部组织对其职业健康安全管理体系的认证。本标准中的所有要求旨在被纳入到任何职业健康安全管理体系中。其应用程度取决于组织的职业健康安全方针、活动性质、运行的风险与复杂性等因素。本标准旨在针对职业健康安全，而非诸如员工健身或健康计划、产品安全、财产损失或环境影响等其他方面的健康和安全的。</p>

序号	标准编号	标准名称	标准范围
5	GB/T 27922-2011	商品售后服务评价体系	本标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素,包括原则、指标和方法等方面的内容。本标准适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对售后服务水平进行评价,以及为企业建立售后服务体系提供参考。
6	GB/T 23331-2012	能源管理体系 要求	本标准规定了组织建立、实施、保持和改进能源管理体系的要求,旨在使组织能够采用系统的方来实现能源绩效目标,包括能源利用效率、能源使用和消耗状况的持续改进。本标准规定了能源使用和消耗的相关要求,包括测量,文件化和报告,设备、系统、过程的设计和采购,以及对能源绩效有影响的人员。本标准考虑对能源绩效有影响、并且能够被组织监视和施加影响的所有变量。但本标准未规定具体的能源绩效水平要求。本标准可单独使用,也可与其他管理体系整合使用。本标准适用于任何自我声明能源方针并希望保证实现和展示其符合程度的组织,其符合性可通过自我评价、自我声明或外部的能源管理体系认证来确认。
7	GB/T 19680-2013	物流企业分类与评估指标	本标准规定了物流企业的分类原则、物流企业类型与评估指标。本标准适用于物流企业的界定、分类与评估,也适用于物流企业的规范与管理。
8	GB/T 36000-2015	社会责任指南	本标准组织理解社会责任并管理和实施相关活动提供指南,旨在帮助组织在遵守法律法规和基本道德规范的基础上实现更高的组织社会价值,最大限度地致力于可持续发展。本标准适用于所有类型的组织。在应用本标准时,建议组织充分考虑自身规模、性质、行业特征等实际状况和条件。本标准不适用于认证目的。