

广东优质产品评价规范 第2部分：管理要求

**Evaluation Specification for Guangdong High Quality Products—
Part 2: Management requirements**

2017-9-22 发布

2017-9-28 实施

广东优质认证联盟 发布

目 次

前言.....	II
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义	1
4 基本要求.....	1
4.1 总则.....	1
4.2 战略.....	1
4.3 资源.....	2
4.4 社会责任	2
4.5 测量、分析和改进	2
5 顾客与市场	3
5.1 总则.....	3
5.2 顾客和市场的了解	3
5.3 顾客关系	3
5.4 顾客满意	3
5.5 品牌建设	3
6 技术创新.....	4
6.1 总则.....	4
6.2 技术创新规划.....	4
6.3 技术研发	4
6.4 技术成果的形成与应用.....	4
6.5 知识产权保护.....	4
7 质量保证能力	4
7.1 总则.....	4
7.2 文件和记录控制.....	4
7.3 采购和供应商管理	5
7.4 生产过程管理.....	5
7.5 产品质量控制.....	5
7.6 产品防护与交付.....	5
7.7 一致性控制	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广东优质认证联盟提出并归口。

本标准起草单位：广东省标准化研究院、广东卓越质量品牌研究院、广东质检中诚认证有限公司、广州赛宝认证中心有限公司、威凯认证检测有限公司。

本标准主要起草人：崔晓东、赵婧、陈权、张定康、谢向荣、陈泽波、王索、朱珈、刘杰、王璐玲、陈思嘉、徐剑、谢少玲。

广东优质产品评价规范 第2部分：管理要求

1 范围

本标准规定了广东优质产品生产企业的管理要求，包括基本要求、顾客与市场、技术创新、质量保证能力。

本标准适用于企业自我评价或广东优质产品认证现场检查。

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，仅所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 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求

GB/T 29490 企业知识产权管理规范

T/CAGDE 001.1 广东优质产品评价规范 第1部分：基本要求

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19580、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 29490和T/CAGDE 001.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 总则

企业应对战略、资源、社会责任等基本要素进行有效管理，并对组织绩效进行测量、分析与改进，不断提升经营管理水平，实现可持续发展。

4.2 战略

4.2.1 战略制定

4.2.1.1 企业应明确其战略制定过程、主要步骤、主要参与者以及所需考虑的关键因素。

4.2.1.2 企业应明确其战略和战略目标，以及战略目标对应的时间表和关键的量化指标。

4.2.2 战略部署

4.2.2.1 企业应制定实现战略目标的长、短期实施计划，确定监测实施计划进展情况的关键绩效指标。

4.2.2.2 企业应根据整体的战略实施计划及相关的绩效指标制定企业各层次和所有部门的工作计划和绩效指标，制定过程中须考虑绩效的驱动因素，如人力资源、财务、技术等。

4.3 资源

4.3.1 人力资源

- 4.3.1.1 企业应根据各层次和所有部门的关键绩效指标制定员工的关键绩效指标和其它考核指标。
- 4.3.1.2 企业应建立覆盖全体员工（包括高、中层领导）的绩效考核制度并有效实施。
- 4.3.1.3 企业应建立人才选聘和职位晋升机制并有效实施，对员工的职业发展实施有效管理。
- 4.3.1.4 企业应识别当前和长远发展所需的专业和个人能力，制定员工教育与培训计划并予以实施，并对其有效性进行评价。
- 4.3.1.5 企业应建立员工满意度的测评机制并有效实施，必要时根据测评结果制定相应措施以提高员工满意度。

4.3.2 信息和知识资源

- 4.3.2.1 企业应根据企业发展的要求识别所需的信息，并建立有效的信息获取和处理机制。
- 4.3.2.2 企业应建立有效的知识管理机制，收集来自员工、顾客、供方和合作伙伴等方面的相关知识，并对知识进行有效的传递和运用。
- 4.3.2.3 企业应根据企业的发展方向和业务需要建立信息系统，确保数据、信息和知识的准确性、完整性、可靠性、及时性、安全性和保密性。
- 4.3.2.4 企业应建立国外技术贸易措施信息获取与应对工作机制，对相关的国际标准和发达国家的法规、标准和合格评定程序进行跟踪了解，紧跟国际产业发展方向，必要时制定相应的应对措施。

4.3.3 相关方关系

企业应识别对企业发展产生主要作用的相关方，包括供应商、合作伙伴等，并与相关方建立有效的沟通机制，促进双向交流和共同发展，包括带动供应商的技术和管理水平进步。

4.4 社会责任

- 4.4.1 企业应制定年度公益支持计划并有效实施，投入适当的资源用于公益事业。

注：公益支持包括文化、教育、卫生、慈善、社区、行业发展和环境保护等。

- 4.4.2 企业应识别可能导致安全生产事故和影响员工职业健康安全危险源，制定相应的管控措施并有效实施。
- 4.4.3 企业应识别影响周边地区环境质量的环境因素，制定相应的管控措施并有效实施。
- 4.4.4 企业应建立产品缺陷召回机制，及时对存在重大质量问题的产品实施召回。

4.5 测量、分析和改进

4.5.1 绩效测量

企业应根据企业发展方向及业务需要建立绩效测量系统，有效应用相关的数据和信息监测企业的整体绩效以及各层次和所有部门的绩效。

4.5.2 绩效分析和评价

企业应根据企业整体绩效测量结果评价企业战略目标及其实施计划的进展,并结合各层次和所有部门的绩效测量结果和内外部因素进行综合分析,确定改进的方向和目标。

4.5.3 绩效改进

企业应根据绩效分析和评价结果制定改进计划,明确各层次和所有部门的过程改进计划和目标,并有效实施。

5 顾客与市场

5.1 总则

企业应明确产品的市场定位,了解顾客需求和期望,建立并维护顾客关系,提升顾客满意程度,注重品牌建设,有效提高产品的美誉度和市场竞争力。

5.2 顾客和市场的了解

5.2.1 企业应确定市场信息收集的类型和渠道,并确定当前及未来的产品和服务所针对的顾客、顾客群和细分市场。

5.2.2 企业应确定了解顾客需求和期望的方法,并在产品和服务的设计、生产、改进、创新以及市场开发和营销过程中满足顾客需求和期望。

5.3 顾客关系

5.3.1 企业应制定顾客关系管理的实施方案,维护顾客关系,减少顾客不满和业务流失。

5.3.2 企业应明确与顾客进行沟通的渠道及机制,方便顾客查询信息、进行交易和提出投诉。

5.3.3 企业应建立顾客反馈信息收集和处理程序,有效处理顾客投诉,分析产品和服务质量所存在的问题并实施改进。

5.3.4 企业应建立覆盖产品目标市场的售后服务网络和完善的售后服务管理体系,向顾客提供便捷、优质的售后服务。

5.3.5 企业应在科学合理的产品可靠性指标评估基础上向客户做出产品和服务的质量承诺,严格履行各项承诺和接受顾客的监督。

5.4 顾客满意

5.4.1 企业应建立顾客满意度评价标准、程序和方法,定期开展顾客满意度测量与评价,并与竞争对手和标杆进行比较。

5.4.2 企业应建立顾客满意度测量信息的分析和处理机制,并依据顾客满意度测量结果实施过程改进。

5.5 品牌建设

5.5.1 品牌规划

企业应在明确的品牌定位及目标基础上制定品牌发展战略规划并有效实施,且在适当时根据技术和市场发展趋势予以更新。

5.5.2 品牌推广

企业应按照品牌战略规划,明确推广渠道,组建团队及投入必要资源,开展品牌营销与推广,持续

提升品牌知名度、品牌影响力和品牌形象。

5.5.3 品牌维护

5.5.3.1 企业应采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益。

5.5.3.2 企业应构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发品牌危机事件。

6 技术创新

6.1 总则

企业应建立有效的技术创新机制，创造技术创新的良好氛围，持续进行研究开发，形成组织的核心自主知识产权等技术成果，推进技术成果的有效转化、应用和推广，加强企业自身知识产权保护。

6.2 技术创新规划

企业应收集分析产品涉及的知识产权信息和行业整体研发现状，结合战略及相关方的要求，制定技术创新计划和目标。

6.3 技术研发

6.3.1 企业应制定研发过程的管理制度，对研发过程进行有效管控。

6.3.2 企业应建立研发投入计划，为实现技术创新计划和目标提供必要的科研资源。

6.3.3 企业应建立有效的技术创新激励机制。

6.3.4 企业应对研发人员开展持续培训和绩效评价。

6.4 技术成果的形成与应用

企业应通过自主技术创新形成技术成果，并积极推进技术成果的转化、应用及推广。

注：技术成果指通过技术开发所产生的具有实用价值的成果，如专利、版权、软件著作权、集成电路布图设计等？。

6.5 知识产权保护

6.5.1 企业应建立研发过程的研发成果保密机制，以防止成果对外泄露。

6.5.2 企业应建立知识产权保护工作机制，以防止知识产权被侵权。

6.5.3 企业应建立知识产权纠纷处理机制，选取适宜的方式解决争议。

7 质量保证能力

7.1 总则

企业应确保产品质量持续符合广东优质产品标准要求。

7.2 文件和记录控制

7.2.1 企业应建立并实施文件管理制度，规定文件评审、批准、发放和更改等要求。企业应制定完整的质量管理体系文件，应制定产品一致性控制的相关文件。

7.2.2 企业应建立并实施记录管理制度，规定记录填写、标识、收集、保管、检索、保存期限和处置等要求，确保相关记录明晰、完整和可追溯。

7.3 采购和供应商管理

- 7.3.1 企业应制定供应商控制文件，合理评价和选择供应商，并形成记录。
- 7.3.2 企业应制定采购过程的控制文件，有合理的采购审批程序，并形成记录。
- 7.3.3 企业应识别存在的全部外包过程，并编制相应的控制文件，明确其控制方式。
- 7.3.4 企业应确定并实施检验或其他必要的活动，以确保采购的产品和外包的过程满足规定要求。

7.4 生产过程管理

- 7.4.1 企业应建立生产设备与工装的台账。设备的设计、安装和定位应符合其制造能力和产品质量的要求，应制定设备维护保养制度并保存设备维护保养记录。
- 7.4.2 企业应依据规定要求或行业惯例识别存在的全部关键过程，对关键过程进行控制，制定相应的作业指导书，确保关键岗位能获得相应的作业指导书，并对过程参数进行监视、测量，保存相应的记录。
- 7.4.3 作业人员应具备相关的能力，在生产过程中严格执行作业指导书的规定。企业应对相关岗位人员进行考核或评价，并形成记录。
- 7.4.4 企业应对产品采取适当的标识，以确保需要时能实现可追溯。

7.5 产品质量控制

- 7.5.1 企业应制定原材料、过程、最终产品的检验规范。该规范应规定检验频次、项目、内容、方法及接收准则等内容，同时保留完整的检验记录。在交付给顾客之前，最终产品应经过必要的出厂检验。
- 7.5.2 检验试验人员应具备正确使用仪器设备、掌握检验试验要求并有效实施的能力。
- 7.5.3 企业应配备足够的检验试验仪器设备，确保在采购、生产制造、最终检验试验等环节中使用的仪器设备能力满足产品批量生产时的检验试验要求。
- 7.5.4 企业应按规定的周期对检验试验仪器设备进行校准或检定，仪器设备的校准或检定状态应能被使用及管理人员方便识别。企业应保存仪器设备的校准或检定记录。应按规定要求对检验设备实施功能检查。当发现功能检查结果不能满足要求时，应能追溯至已检测过的产品；必要时，应对这些产品重新检测。
- 7.5.5 对于采购、生产制造、检验等环节中发现的不合格品，企业应采取标识、隔离、处置等措施，避免不合格品的非预期使用或交付。返工或返修后的产品应重新检验。

7.6 产品防护与交付

- 7.6.1 企业在采购、生产制造、检验、交付等环节所进行的产品防护，如标识、搬运、包装、贮存、保护等应符合规定要求，确保产品不因防护条件不足而导致不合格。
- 7.6.2 产品的包装盒标识应与规定一致。

7.7 一致性控制

- 7.7.1 企业应对关键原材料或元器件的一致性进行控制。产品所用的关键原材料或元器件应与型式试验报告保持一致。对任一批产品，应能够追溯到产品所用关键原材料或元器件的规格型号、批次、检验状态、供应商、执行标准等信息。
- 7.7.2 企业应对产品结构的一致性进行控制。产品结构应与型式试验样品保持一致。

7.7.3 企业应在生产过程中对产品的一致性进行控制。对于任一批产品，应能够追溯到生产所用的设备或生产线、关键设备或过程参数控制记录等信息。

7.7.4 企业应对产品标识的一致性进行控制。产品合格证、包装物或产品表面所标明的产品名称、型号、规格应符合产品标准的要求。
