

ICS 03.120.20

A 00

**RB**

中华人民共和国 认证认可 行业标准

RB/T XXXXX—XXXX

# 整合管理体系评价指南

Guidance on Evaluation of Integrated Management System

征求意见稿

2018年5月

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国国家认证认可监督管理委员会

发布

---

---



# 目 次

目次.....	I
前言.....	III
引言.....	IV
整合管理体系评价规范.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 评价原则.....	2
4.1 公正性.....	2
4.2 保密性.....	2
4.3 基于证据的方法.....	2
5 评价指标及要求.....	4
5.1 领导作用.....	4
5.2 IMS 架构	
5.3 策划	
5.4 支持	
5.5 运行	
5.6 绩效评价	
5.7 改进	
6 评价方法.....	4
6.1 总体要求.....	4
6.2 评分	
6.3 评价结论	
附 录 A（规范性附录） 整合管理体系成熟度评分标准.....	6
参考文献.....	8



# 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国质量认证中心、中检集团江苏公司、中检集团安徽公司、中检集团宁波公司、中国合格评定国家认可中心、江淮汽车股份有限公司、北京三星九千认证中心、中质协质量保证中心

本标准起草人：XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX XXX

# 引 言

随着全球经济化、贸易全球化以及特定领域管理标准化需求的增加，在继质量管理体系之后，环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、信息安全管理体系、食品安全管理体系等不同管理领域的管理标准相继出台，据不完全统计，ISO（国际标准化组织）发布的管理要求类标准已多达 20 多项。越来越多的组织为了提高并证明自身的管理水平，选择依据多项管理体系标准建立多个不同的管理体系，尤其是三大管理体系：质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。

很多组织因为对不同事物管理的部门不同，造成不同体系的建立、运行之间存在割裂和矛盾的现象，尤其是体系运行与组织本身的运行存在两张皮的现象严重，这种现象一方面增加了组织运行管理体系的成本，另一方面也削弱了不同管理体系运行的有效性。因此，越来越多的组织意识到整合管理体系的重要性，对原有管理体系进行整合。

整合管理体系是指通过一个单一的体系对组织多方面的绩效进行管理，以满足两个或多个管理体系标准的要求。建立集中、整合、高效的整合管理体系乃至一体化管理体系，具有以下好处：

- 消除冗余
- 建立一致性
- 优化过程和资源
- 降低管理成本，提高管理效率

整合管理体系的预期结果，包括但不限于：

- 实现组织管理体系目标
- 履行组织的合规义务
- 提升组织的绩效
- 提高管理效率

除上述之外，组织也可根据自身情况，设立其它的整合管理体系预期结果。

本标准旨在建立对组织整合管理体系的评价模式，对组织整合管理体系成熟度的评价提供指导，引导企业不断提高管理体系的整合程度、效率及有效性，实现企业整体绩效目标。

# 整合管理体系评价指南

## 1 范围

本指南规定了构成对整合管理体系实施评价的基本要素，包括原则、指标和要求、方法等内容。

本指南用于指导机构对组织多个管理体系整合的程度及有效性的评价，以及对组织整合管理体系成熟度的分级，适用于对各种类型、规模和提供不同产品和服务的组织及各种两个及以上管理体系整合情况的评价。

本指南也可用于：

- 1) 为组织策划、建立、实施、保持和持续改进整合管理体系提供参考；
- 2) 为组织改进现有整合管理体系提供参考；

组织对多个管理体系整合情况的自我诊断和评价

## 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 19001 质量管理体系 要求

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

ISO 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

ISO/IEC Directive Part 1, Consolidated ISO Supplement -- Procedures specific to ISO, Annex SL, Appendix 2

## 3 术语和定义

上述引用标准中及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **整合管理体系 integrated management system**

按照一定的整合程度（3.2），对组织绩效的多方面进行管理的单一管理体系，以满足两个或多个管理体系标准的要求。

注1：整合管理体系的范畴，可以是多个不同管理体系（依据不同管理体系标准）组合而成的结合体系，到共享单一体系文件、管理体系要素和职责的一体化管理体系。

注2：本定义引自 IAF MD11:2013 the application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems, 并进行了适当改写。

### 3.2

#### **整合程度 level of integration**

为满足一个以上管理体系标准的要求，组织运用单一管理体系（3.1）对组织绩效的多个方面进行管理的程度。整合指的是能够将与两个或两个以上管理体系标准有关的文件、适当的管理体系要素和职责加以整合的管理体系。

注1：当整合程度达到100%时，则称为一体化管理体系。

注2：本定义引自 IAF MD11: 2013 the application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management,

Systems，并通过增加注 1 进行了改写。

### 3.3

#### **成熟度 maturity**

指研究对象与其理想状态的相对值。

注 1：成熟度内涵有两点：其一是确定对象的完美状态（基于当前认识的，相对的完美状态）；其二是确定对象的目前状态，以及与完美状态的差距。

注 2：通常来说，研究对象的成熟度会有一个或多个衡量的分维度。可以用百分数来衡量，也可以用等级来衡量，其判断标准之间有一定的对应联系。

### 3.4

#### **整合管理体系成熟度 maturity of integrated management system**

用于衡量整合管理体系满足理想状态的尺度。

注 1：整合管理体系成熟度与整合程度、管理效率和整体绩效有关。

### 3.5

#### **因素 aspect**

组织的活动、过程、产品和服务中产生或者可能产生影响的要素或特性。

注：重要因素是指具有或可能具有重要影响的要素或特性。

### 3.6

#### **影响 impact**

对组织的宗旨、方针和目标、相关方，以及组织环境所产生的作用。

注：作用可以是正面的和负面的。

## 4 评价原则

评价应遵循若干原则，遵循这些原则是得出客观和充分的评价结论的前提。

### 4.1 公正性

评价发现和评价结论应仅建立在评价证据的基础上，评价报告应真实和准确地反映评价活动。应报告在评价过程中遇到的重大障碍以及在评价组和受评价方之间没有解决的分歧意见。沟通必需真实、准确、客观、及时、清楚和完整。

### 4.2 保密性

应审慎使用和保护在评价过程获得的信息。评价员或评价委托方不应为个人利益不适当地或以损害受评价方合法权益的方式使用评价信息，这包括正确处理敏感的、保密的信息。

### 4.3 基于证据的方法

评价证据是可证实的。由于评价是在有限的时间内并在有限的资源条件下进行的，因此评价证据是建立在可获得的信息样本的基础上。应合理地进行抽样，因为这与评价结论的可信性密切相关。

## 5 评价指标

### 5.1 领导作用

#### 5.1.1 领导作用

最高管理者应当通过下述方面证实其对 IMS 的领导作用和承诺：

- a) 对 IMS 有效性负责
- b) 确保 IMS 方针和 IMS 目标得到建立并与组织的战略方向保持一致；
- c) 确保建立单一的 IMS 以满足各管理体系标准要求，并融入组织的业务过程，

- d) 确保可获得 IMS 所需的资源；
  - e) 就有效整合管理的重要性的符合 IMS 要求的重要性进行沟通；
  - f) 确保 IMS 实现其预期结果以及各管理体系标准所要求的预期结果；
  - g) 促进使用过程方法和基于风险的思维
  - h) 指导并支持员工为 IMS 的有效性做出贡献；
  - i) 促进持续改进；
  - j) 确定、分配 IMS 职责，支持管理人员在其职责范围内证实其领导作用
- 注：本标准所提及的“业务”可广义地理解为涉及组织存在目的的核心活动。

### 5.1.2 方针

最高管理者应当制订 IMS 方针，并确保该方针：

- a) 适合本组织的活动、产品和服务，与组织宗旨相适应；
- b) 包含遵守适用要求和持续改进的承诺；
- c) 提供建立和评审目标的框架；
- d) 满足各管理体系标准对方针的要求；

IMS 方针应当：

- 形成文件并可获得；
- 在组织内部得到沟通
- 适当时，可为相关方所获取；

组织应确保其 IMS 方针的持续适宜性。

### 5.1.3 职责和权限

最高管理者应当确保 IMS 中相关角色和职责在组织内得到安排和沟通，角色的安排宜与组织业务过程已有的职责安排相结合，利于组织 IMS 体系的效率和有效运行。

最高管理者宜任命 IMS 代表，以：

- a) 确保 IMS 能够满足相应管理体系标准的要求；
- b) 向最高管理者报告 IMS 运行所取得的绩效。

## 5.2 IMS 架构

### 5.2.1 IMS 范围

组织应当确定 IMS 所覆盖的范围，包括边界和适用性。

在确定范围时，组织宜考虑：

- a) 与其宗旨和战略方向相关，并影响其实现 IMS 预期结果的能力的各种内、外部问题；
- b) 相关方的需求、期望以及合规义务；
- c) 实际的活动、产品和服务；
- d) 其实施控制与施加影响的权限和能力。

组织应当确定 IMS 所覆盖的管理体系标准领域。

范围一经界定，该范围内的所有活动、产品和服务、设施均需纳入 IMS。范围应作为文件化信息予以保持，并为相关方所获取。

注 1：为了组织运行更加高效，并为相关方提供更多的信任，建议 IMS 的范围尽可能覆盖组织原各管理体系的范围。

注 2：范围一般包括：组织涉及的产品和服务、实际位置、组织单元、活动或过程。

注 3：边界可包括：物理边界、组织边界、业务边界等。

注 4：当有资质授权时，不应超越授权范围。

## 5.2.2 IMS架构

组织应当基于其实际情况，如产品、服务、业务过程、人员、管理习惯、原有的良好运作方式、风格或行业特点等建立 IMS 架构，以便有效整合管理体系，确保 IMS 实现其预期结果。设计 IMS 架构时应考虑：

- a) 满足单个管理体系的要求；
- b) 充分的融合如采用 ISO 的高阶结构（HLS）；
- c) 能确保管理体系是完整的、系统的和适宜的，并具有有效性和效率；
- d) 宜是开放的，可方便地纳入新的管理方法或工具；
- e) 需要时，对 IMS 架构进行评审和更新。

## 5.3 策划

### 5.3.1 风险和机遇的确定

#### 5.3.1.1 组织环境

组织应当确定与其宗旨相关并影响其实现IMS预期结果的能力的内、外部问题。

组织应当对这些内、外部问题的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些问题可能是正面或是负面的。

注 2：外部问题可考虑来自于国际、国内、地区或当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等方面。外部问题还可包括组织所处的外部环境状况，如气候、空气质量、现存污染、资源的可获得、生物多样性等。

注 3：内部问题可考虑与组织的内部特征或条件，如价值观、战略方法、文化、能力、知识、产品和服务等有关的方面。

#### 5.3.1.2 相关方的需求和期望

组织应当确定：

- a) 与整合管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的有关要求、需求和期望。

注 1：相关方示例：顾客、员工、供方、承包方、周边居民、监管主管部门、外部监督评价机构、社会、保险机构、媒体、银行等；

注 2：对于不同的管理体系，相关方的要求或需求可能侧重不同，如质量方面会关注顾客满意；环境方面会关注污染物排放有关的社会责任；职业安全健康方面会关注员工的职业健康和安全的的需求。

#### 5.3.1.3 重要因素

组织应在确定的IMS范围内识别因素，并依据所建立的准则确定其重要因素，适当时沟通这些重要因素，以实现IMS的预期结果。

在确定重要因素时，组织宜考虑：

- a) 组织的活动、产品、服务，以及外部提供的过程、产品、服务
- b) 可能的变更；
- c) 常规和非常规的活动
- d) 潜在的紧急情况；
- e) 相关方的关注点；
- f) 合规义务；
- g) 需要时，特定的要求（见注2）。

组织应保持下列内容的文件化信息：

- a) 因素及可能的影响结果；

- b) 确定重要因素的准则；
- c) 重要因素
- d) 潜在的紧急情况

注1：质量方面的重要因素如关键质量特性，有时由顾客提出。环境方面如重要环境因素、职业健康安全方面如重要危险源、能源方面如主要能源使用。

注2：因素识别时，应考虑各被整合的管理体系的要求及法规要求，如：环境管理体系要求的考虑生命周期观点；职业健康安全管理体系涉及的特定行业使用的危险源辨识的行业规范等。

#### 5.3.1.4 合规义务

组织应当：

- a) 确定并获取IMS有关的合规义务；
  - b) 确定如何将合格义务应用于组织；
  - d) 在建立、实施、保持和持续改进IMS时应考虑这些合格义务。
- 组织应保持这些合规义务的文件化信息。

#### 5.3.1.5 风险和机遇的确定

当对IMS进行策划时，组织应当考虑4.1提到的问题、4.2提到的要求（需求和期望）、重要因素（3.1.3）和合规义务（3.1.4），以确定组织需要应对的风险和机遇，以便：

- a) 确保IMS实现其预期结果；
- b) 预防或减少非预期结果；
- c) 实现持续改进。

应保持上述风险和机遇的文件化信息。

组织应确定其IMS范围内的潜在紧急情况，包括那些可能具有环境影响的潜在紧急情况。

### 5.3.2 应对风险和机遇措施的策划

#### 5.3.2.1 总则

组织应当策划：

- a) 应对风险和机遇的措施；
- b) 如何：
  - 将这些措施在IMS过程或其他业务过程中整合并实施；
  - 评价这些措施的有效性。

#### 5.3.2.2 措施的策划

组织应当策划措施，以管理其：

- a) 重要因素
- b) 合格义务
- c) 5.3.1.5所确定的需要应对的风险和机遇

当策划措施时，组织应当考虑其可选的技术方案、财务、运行和经营要求。

应当保持上述措施的文件化信息。

#### 5.3.3 IMS目标及其实现的策划

组织应当在相关职能和层次（或过程）建立IMS目标。

IMS目标应：

- a)与 IMS 方针保持一致；
- b)可测量；
- c)考虑适用的要求；
- d)可监视
- e)可沟通；
- f)适当时更新。

组织应当保持目标的文件化信息。

策划如何实现 IMS 目标时，组织应当确定：

- a)需要做什么；
- b)需要什么样的资源；
- c)由谁负责；
- d)何时完成；
- e)如何评价结果。

## 5.4 支持

### 5.4.1 资源

组织应当确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进 IMS。

#### 5.4.1.1 人力资源

组织应当确定并提供所需要的人员，以有效实施 IMS，并运行和控制其过程：

a) 组织宜建立与 IMS 要求有关的人员能力和意识管理过程，基于 IMS 绩效要求，确认岗位职责，统筹配置专业人员和整合管理人员，并对人员能力进行评价；

b) 组织宜建立符合 IMS 架构要求的人力资源培训体系，以确保人员能力、意识满足 IMS 运行要求；

c) 适当时，采取措施以获得所需的能力，并评价所采取措施的有效性；

注：适当的措施可以包括，例如培训、辅导、或对现有雇员的调动，或聘用、雇用临时能胜任人员。

d) 保留实施上述过程的文件化信息。

#### 5.4.1.2 基础设施

组织应当确定、提供和维护所需的基础设施，以运行过程，满足IMS相关要求。

组织应当：

a) 确认符合 IMS 要求的基础设施构成，对基础设施的可用性、可靠性进行评价，以确认其有效性。

b) 建立基础设施的维修保养与更新机制，确保基础设施运行要求，促进 IMS 绩效要求的实现。

c) 定期对基础设施的物理运行绩效进行评估。通过风险识别，降低基础设施运行绩效下降的风险；

d) 结合 IMS 运行绩效要求，通过基础设施优化布局、改造等方式，提高基础设施运行绩效，以更好满足 IMS 相关要求。

注：组织所需的基础设施可能包括：

- 建筑物和相关的设施；
- 设备（包括硬件和软件）；
- 运输、通讯和信息系统。

#### 5.4.1.3 信息

组织宜将基于 IMS 架构形成的相关事实、知识、技术等作为信息进行管理，信息可以是成文的，也可以是非成文的。

组织宜建立过程对信息进行管理，可能包括数据和信息的识别、获取、保持、保护、沟通、分析、发布和利用等。信息和沟通系统应健全且方便使用。应确保信息的完整性、保密性、可获得性和可用性。

组织宜定期评估 IMS 架构内信息要求的变化，对现有信息形式进行动态管理，确保对必需的知识、技术等信息的更新，以满足 IMS 追求卓越绩效的要求。

## 5.4.2 信息交流

组织应当建立与IMS有关的内部和外部信息的交流过程，以确保信息沟通及时、有效。

信息交流的安排通常包括：

- a) 交流什么；
- b) 何时交流；
- c) 与谁交流；
- d) 如何交流；
- e) 谁来交流。

组织在策划和实施IMS的信息交流过程时，宜考虑：

- a) 组织的合规义务；
- b) 在组织内部不同的职能和层次进行内部信息交流，包括交流IMS的变更；
- c) 接收、记录、回应来自相关方的交流，如：投诉、处罚、媒体发布的信息等；
- d) 确保所交流的信息与IMS所形成的信息一致、真实、可信；

组织的交流过程应当使其控制下工作的人员能够为持续改进作出贡献；

组织应当按合规义务的要求及其建立的信息交流过程，就IMS的相关信息进行外部交流。

适当时，组织应当保留文件化信息，作为其信息交流的证据。

## 5.4.3 文件化信息

### 5.4.3.1 总则

组织应当建立过程对文件化信息进行管理，以确保受控。

文件化信息包括：

- IMS范围的描述；
- 组织的方针和目标；
- 描述IMS的要素及其相互作用，包括方针、过程和程序以及对有关文件的引用；
- 本标准所要求的文件化信息；

组织确定的为确保IMS过程有效策划、运行和控制所需的文件，包括记录。

注：对于不同组织，IMS文件化信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程的复杂程度及其相互作用；
- 证明履行合规义务的需要；
- 人员的能力。

### 5.4.3.2 创建和更新

在创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（如标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

IMS文件应当与组织的业务过程相结合，并满足各特定管理体系准则的要求。

### 5.4.3.3 文件化信息的控制

组织应当控制其IMS和本标准所要求的文件化信息，以确保：

- a) 无论何时何处需要这些信息，均可获得并适用；

b) 予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整）。

为控制文件化信息，适用时，组织宜关注下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 变更控制（比如版本控制）；
- d) 保留和处置。

对确定的策划和运行管理体系所需的来自外部的文件化信息，组织应当进行适当识别和控制。

对所保留的作为符合性证据的文件化信息应当予以保护，防止非预期的更改。

注：文件化信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

## 5.5 运行

### 5.5.1 总则

组织应当策划、实施和控制所需的过程以满足要求，并实施在 5.3.2 中确定的措施，通过：

- a) 建立整合性的过程准则；
- b) 依据准则实施过程控制；
- c) 外包过程、服务的控制；
- d) 变更过程的控制；
- e) 应急准备和响应；
- f) 保持必要程度的文件化信息以确保这些过程能按策划得到实施，保留必要程度的文件化信息以证实过程已按策划得以实施。

### 5.5.2 过程的策划

为应对风险和机遇，及实现目标，应策划具体的运行控制过程，以管理通过识别评价所确定的与各管理体系有关重要因素，同时满足需要遵守的法律法规和其他要求。

运行过程的策划步骤宜包括：

a) 综合分析现行运行过程，如产品实现过程和生产辅助过程、污染治理过程、职业危害管理过程等，并评价现有过程的有效性；

b) 根据评价的结果，对于存在过程缺失的，需策划新的过程，对于过程存在缺陷的，则需完善该过程。

应当考虑合同方或外部供方对因素、实现目标、遵守适用的法律法规和其他要求的能力的影响，应建立所需的运行控制，如形成文件的程序、合同或与外部供方的协议，并就内容与合同方和外部供方进行必要的沟通。

注：运行控制过程主要是指产品实现的过程及与重要因素有关的运行控制。

### 5.5.3 过程的运行控制

对于确定或策划的运行过程，组织应当进行运行控制，以实现对其的有效管理。可采用多种形式实现运行控制，如程序、作业指导、物理控制、使用经培训的人员，或综合使用上述方式。对过程实施运行控制的类型和程度取决于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的法律法规和其他要求。具体控制方法的选择取决于多方面的考虑，如运行人员的技能和经验、运行的复杂性和重要性。

进行运行控制的通用方法包括：

- a) 选择控制方法；
- b) 确定可接受的运行准则；
- c) 需要时将程序以说明书、符号、表格、录像、照片等形式形成文件。

除了程序、作业指导书和其他控制机制外，运行控制还可包括对测量和评价的规定，以及确定是否符合运行准则的规定。

组织应考虑通过程序提高实施控制的一致性，运行控制可能是实现目标的措施的重要组成部分。

在对承担运行控制职能的人员进行培训时，应当包括运行控制的内容，以确保运行控制按策划的要求实

施。

运行控制一经实施，组织就应当对这些控制过程的持续应用及其有效性进行监控并在需要时策划和采取纠正措施。

#### 5.5.4 外部提供的过程、产品和服务

组织应当建立过程对外部提供的产品、服务和过程进行控制，以确保组织的产品、服务、活动能够满足要求，实现对重要因素和风险控制，并实现 IMS 的预期结果。应识别外部提供过程、产品和服务中可能存在的影响预期结果的各种重要因素、需要应对的风险，制订相应的控制要求，并将控制要求传达给外部供方。

对外部供方的控制程度，宜综合考虑下列因素来确定：

- 外部提供过程、产品和服务的重要性；
- 外部提供过程、产品和服务对组织要求的潜在影响；
- 外部供方满足组织整合管理体系要求的能力；
- 组织控制和施加影响的效力。

#### 5.5.5 变更控制

组织应当控制计划的变更并评审非预期变更的后果，必要时采取措施以减少变更所带来的任何负面影响。

组织应当将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件化的信息。

#### 5.5.6 应急准备和响应

组织应当建立、实施并保持对 5.3.1.3 中识别的潜在紧急情况进行应急准备和响应的过程，组织应当：

- a) 针对紧急情况策划建立策划的响应措施；
- b) 对响应措施进行培训；
- c) 应对紧急情况，采取措施减少紧急情况所带来的不利影响；
- d) 可行时，定期试验所策划的响应措施；
- e) 定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是在发生紧急情况发生或及进行试验后；

注 1：紧急情况，也包括：产品召回，意外停止供货，产品不能及时交付等；

注 2：应急准备可包括应急设备和物资，如消防设备、事故池等；

### 5.6 绩效评价

#### 5.6.1 监视、测量、分析和评价

##### 5.6.1.1 总则

组织应当监视、测量、分析和评价其绩效。

组织应当确定：

- 监视和测量的对象；
- 确定适用的监视、测量、分析和评价的方法，以确保有效的结果；
- 何时开展监视和测量；
- 何时对监视和测量结果进行分析和评价。

组织应当评价绩效以及体系的有效性。

组织应当对监视和测量的结果进行分析，以便对绩效和体系进行评价和改进。

组织应当保留适当的文件化信息，以证实开展了监视、测量、分析和评价的活动。

### 5.6.1.2 监视和测量

组织应当建立、实施和保持监视、测量过程，包括：

- a) 确定评价其绩效所依据的准则和适当的参数（指标）；
- b) 监视和测量的内容至少包括：目标及其实现措施、绩效指标的完成情况、有关的运行控制、合规情况、不良绩效及相关方满意；
- c) 进行绩效对比

注：相关方至少包括顾客，也可以包括政府、媒体、员工、周边居民等。

组织应当针对监视和测量的内容、地点、时间和方法以及人员的能力要求进行策划；，以确保测量的一致性和提高所测数据的可靠性。

### 5.6.1.3 分析和评价

组织应当建立、实施和保持过程，对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织宜选用适宜的工具和方法对监视和测量的结果进行分析和评价。

注：分析和评价的工具如因果图、直方图、排列图、事件树、事故树、FMEA……等。

### 5.6.1.4 合规性评价

组织应当建立、实施并保持评价其合规义务履行状况所需的过程。

组织应当：

- a) 确定实施合规性评价的频次；
- b) 评价合规性，需要时采取措施；
- c) 保持其合规状况的知识和对其合规状况的理解；

组织应当保留文件化信息，作为合规性评价结果的证据。

## 5.6.2 内部审核

### 5.6.2.1 总则

组织应当按照策划的时间间隔实施内部审核，以提供有关 IMS 管理体系的下列信息：

- a) 是否符合：
  - 1) 组织自身的 IMS 体系要求；
  - 2) 本评价标准的要求。
- b) 是否得到有效的实施和保持。

### 5.6.2.2 内部审核方案

组织应当：

a) 建立、实施并保持一个（或多个）审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、要求策划和报告。策划审核方案时，应考虑有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往审核的结果。 b) 规定每次审核的审核准则和范围；

- c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程的客观、公正；
- d) 确保将审核结果报告给相关管理者；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

注：相关指南参见 GB/T 19011。

### 5.6.3 管理评审

最高管理者应当按照策划的时间间隔对组织的 IMS 进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审宜考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况审核的结果；
- b) 与 IMS 有关的内、外部事项的变化合规性评价的结果；
- c) IMS 绩效方面的信息，至少包括在以下方面的趋势：
  - 事件、不符合及纠正措施；
  - 监视和测量的结果；
  - 合规义务的履行情况；
  - 目标的实现程度；
  - 有关相关方的反馈；
  - 审核结果；
- d) 持续改进的机会；
- e) 资源的充分性

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施：

- a) IMS 的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- b) 持续改进机会；
- c) IMS 的任何变更；
- d) 与相关方的要求有关的改进；
- e) 所需资源；
- f) 需要采取的措施；
- g) 改进 IMS 整合成熟度的机会

管理评审的结果应当告知有关的员工及相关方。

组织保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

## 5.7 改进

组织应当确定和选择改进机会，并实施必要的措施，以实现 IMS 的预期结果，改进措施可包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组…等。

### 5.7.1 不符合和纠正措施

当产生不符合时，组织应当：

- a) 对不符合做出反应, 适用时：
  - 采取措施控制并纠正不符合；
  - 处理不符合所产生的后果
- b) 通过以下措施，评估采取纠正措施的需求，以使其不再发生或在其他地方不发生：
  - 评审不符合；
  - 确定不符合的原因；
  - 确定是否有类似的不符合存在，或存在发生的可能性；
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，对 IMS 进行变更。

纠正措施应当与不符合的影响相适宜，并兼顾考虑实现不同管理体系预期结果的需求。

组织应当保留如下内容的记录：

- 不符合的性质及所采取的措施；
- 纠正措施的结果

## 5.7.2 持续改进

### 5.7.2.1 体系持续改进

组织应当持续改进其过程和运行，以及 IMS 的适宜性、充分性和有效性，包括 IMS 与组织业务过程的整合程度。

### 5.7.2.2 绩效持续改进

通过 IMS 的运行和不断改进，组织应当持续改进其产品、服务及相应的绩效，如：质量绩效、环境绩效、职业健康安全绩效、能源绩效...等。

## 6 评价方法

### 6.1 总体要求

6.1.1 受评价组织应提出评价申请，对列入严重违法失信企业名单的组织，不应受理。

6.1.2 评价应有计划，计划应覆盖本规范 5 中的所有内容。评价需由专门的评价小组来完成。组织自行评价可以组织内审员来实施。

6.1.3 在进行评价时，应考虑受评价组织的行业特点，其绩效在行业中的水平或趋势。

6.1.4 应按计划实施评价，收集客观证据。收集证据的方法一般有：交流面谈、查阅文件记录包括各类检测报告，现场观察等，需要时向相关方了解情况。

6.1.5 如果发生业务类型相类似情况的抽样，抽样应根据组织规模和性质，应确保抽样具有代表性。

### 6.2 评分

6.2.1 整合管理体系评价总分设定为 1000 分，详细的评分指标如表 1。

表 1：整合管理体系评分指标

一级指标	分值	二级指标	分值
5.1 领导作用	100	5.1.1 领导作用	40
		5.1.2 方针	30
		5.1.3 职责	30
5.2IMS 架构	80	/	
5.3 策划	150	5.3.1 风险和机遇的确定	50
		5.3.2 应对风险和机遇措施的策划	50
		5.3.3 IMS 目标及其实现的策划	50
5.4 支持	120	5.4.1.1 人力资源	40
		5.4.1.2 基础设施	30
		5.4.1.3 信息	10
		5.4.2 信息交流	25
		5.4.3 文件化信息	15
5.5 运行	200	5.5.2 运行过程的策划	60
		5.5.3 过程的运行控制	60
		5.5.4 外部提供的过程、产品和服务	30
		5.5.5 变更控制	30
		5.5.6 应急准备和响应	20
5.6 绩效评价	150	5.6.1 监视、测量、分析和评价 (监视和测量 25；分析和评价 25；合规性评价 20)	70

		5.6.2 内部审核	40
		5.6.3 管理评审	40
5.7 改进	200	5.7.1 不符合和纠正措施	80
		5.7.2.1 体系的持续改进	40
		5.7.2.2 绩效的持续改进	80

6.2.2 每个评价指标分五个等级，分别是：0-20%，21%-40%，41%-60%，61%-80%，81%-100%，每个评价指标的分值的评分标准详见附录 A。

6.2.3 评价小组根据收集的客观证据，对每一评价指标进行评价，得出每个评价指标的百分比。

6.2.4 评价总分=Σ（评价指标分值）X（每项得分百分比）

### 6.3 评价结论

6.3.1 评价结果即为 IMS 成熟度等级。等级的设定见表 2。

表 2：IMS 成熟度等级

IMS 成熟度等级	分数范围
五星	851-1000
四星	651-850
三星	451-650
二星	200-450
一星	<200

#### 6.3.2 评价特定要求

- （1）如发现近两年有 IMS 有关的行政处罚或其它违法行为，应评为三星以下。
- （2）如发生 IMS 有关的重大事故，且是组织责任不能有效处理的，应评为三星以下。
- （3）评价证书有效期为一年。如一年中发生失信行为、相关的重大责任事故，应立即终止证书的有效性。

附录 A  
(规范性附录)  
整合管理体系成熟度评分标准

评价指标及要求	评分标准及分值				
	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
5.1.1 领导作用	最高管理者并未意识到其在 IMS 中的作用,包括应对 IMS 的有效性负责,未提供必要的资源	最高管理者只是意识到其在 IMS 中的部分作用,如方针的制订。资源提供不足,未就 IMS 的重要性与员工进行沟通,各级管理者对 IMS 并不了解,未提供有效的支持。	最高管理者基本认识到其在 IMS 中应发挥的领导作用,各级管理者也基本能够在其职责范围内对 IMS 提供一定的支持;目标基本可与方针保持协调,但还存在少量不一致的地方;各管理体系预期结果的一部分能够得到实现;个管理体系已基本整合,IMS 要求已经部分与组织的业务过程相融合。	包括最高管理者在内的各级管理者能够在其工作中担负相应的 IMS 管理职责,与员工就 IMS 的有效性进行了沟通,部分员工已能够对管理体系的改进提出意见和建议;目标与方针有较好的协调一致性;管理体系的预期结果能够达成,风险得到较好控制。	包括最高管理者在内的各级管理者都在其工作中发挥着积极的领导作用:为 IMS 运行提供了充分的资源;各层次目标、组织总目标、方针以及组织战略之间有良好的协调一致性;各级员工都认识到遵守 IMS 要求的重要性、并为 IMS 的有效运行和持续改进积极建言献策;组织建立的单一的 IMS 很好地满足了各管理体系标准的要求,且融入了组织的业务过程。 在最高管理者的领导下,组织超越实现了其 IMS 的预期结果而,实现了绩效的不断改进
5.1.2 方针	分别制订各体系方针,方针不能满足各自管理体系标准对方针内容的要求,方针内容空洞,不体现组织特点,不能给目标提供框架	制订 IMS 方针,方针基本满足各管理体系标准要求,方针内容比较笼统,不能很好体现企业自身特点	制订有 IMS 方针,IMS 方与组织的战略方向基本保持一致,并满足各管理体系标准的要求,方针基本能体现组织自身特点,方针中某些内容为组织目标提供了框架	制订有 IMS 方针,IMS 方针与组织的战略方向及经营方针保持一致,ISM 方针内容能够满足各管理体系标准的要求,为目标提供框架。组织定期(管理评审时)对 IMS 方针的适宜性进行评审	制订有 IMS 方针,IMS 方针与组织的战略方向及经营方针有良好的协调一致性,IMS 方针很好地满足了各管理体系标准的要求,为目标的制订提供了清晰具体的方向。 需要时,组织自主对方针进行评审,并予以不断调整
5.1.3 职责和权限	职责分工不明确,某些活动没有分配职责或某些活动职责有重复,分工上存在扯皮的现象,体系职责的确定未考虑业务	职责分工基本明确,不同管理体系领域有不同人员负责体系的策划、维护和汇报,职责分配偶尔有重复和矛盾的现象,体系职责与业务过	职责分工明确,有统一的 IMS 的策划和维护人员,IMS 职责基本与组织的业务过程原有职责相匹配	职责分配清晰,有专人就 IMS 体系策划、运行和维护进行统筹,IMS 职责与组织的业务过程职责相协调,组织能够根据发生的问题,对组织的职责分配进行	IMS 职责分配清晰,有专人就体系的运行及绩效向最高管理者汇报。IMS 职责分配与组织的业务过程做到很好的融合 组织能够根据 IMS 体系运行和业务活动的改变,自主调整职责和权限的分配,使其不断地

	过程本身职责	程本身职责有两层皮现象		调整、完善	最优化。
5.2 IMS 架构	IMS 范围根据评价要求存在一些问题；IMS 结构基本体现组织及行业特点、覆盖各体系的要求有不足，在共性和个性方面基本进行了妥善处理，但整合情况有所欠缺，可能会影响体系运行结果。架构具有的系统性、适宜性尚不足。	IMS 范围根据评价要求存在一些次要问题；IMS 结构基本体现了组织及行业特点但略不足，基本覆盖了各体系的要求，且没有重要的不足，在共性和个性方面基本进行了妥善处理，架构的系统性、适宜性略欠不足。	IMS 范围基本符合评价要求；IMS 结构大致体现了组织及行业特点，基本覆盖了各体系的要求，尤其在共性和个性方面基本进行妥善处理，架构具有一定的系统性和适宜性。	IMS 范围符合评价要求；IMS 结构体现了组织及行业特点，覆盖了各体系的要求，IMS 架构的细节如流程、管理方法等有一定的组织成熟运作体现和创新，架构具有系统性和适宜性，在推动组织管理进步的作用明显。	IMS 范围符合评价要求；IMS 结构比较充分体现了组织及行业特点，流程、组织机构等根据组织的发展要求承上启下，持续改进明显，体系管理贯彻组织明显且熟练，超越各体系标准的基本要求，架构具有系统性、适宜性和持续改进特点，有完整的战略导向的目标指标体系考虑。
5.3.1 风险和机遇的确定	组织确定风险和机遇的职责、方法基本随机不固定。在确定时覆盖了一部分应考虑的内外部相关问题或因素，其结果有一些不尽合理。在预期结果确保方面有较大的随机性。	组织确定风险和机遇的职责、方法基本明确或方法随机。在确定时基本覆盖了大部分应考虑的内外部相关问题或因素，其结果较大部分切合实际，但存在一些不足。	组织确定风险和机遇的职责、方法基本明确。在确定时基本覆盖了所有应考虑的内外部相关问题或因素，其结果比较切合实际，在达到预期结果方面具有一定作用。	组织确定风险和机遇的职责、方法基本明确有效。在确定时基本覆盖了所有应考虑的内外部相关问题或因素，其结果切合实际，在达到预期结果方面具有较好的作用。	组织确定风险和机遇的方法适宜有效，职责明确。确定的风险和机遇涉及面广，无论数量还是质量均较好。能时刻反映组织的客观状况，促进组织有效管理。
5.3.2 应对风险和机遇措施的策划	确定的措施的范围不太齐全，措施的充分性、适宜性和可操作尚不足，相关业务过程基本明确或局部不太合理或不完善，措施的评价方法少数	确定的措施的范围基本齐全，措施基本充分、适宜可操作一般，相关业务过程基本明确或局部不太合理，措施的评价方法基本明确或少数有遗漏。	确定的措施的范围基本齐全，措施基本充分、适宜可操作，相关业务过程基本明确，措施的评价方法也基本明确。	确定的措施的范围基本齐全，措施的充分性、适宜性、可操作性基本良好，切合组织实际，相关业务过程基本明确，措施的评价方法明确合理。	确定的措施的范围齐全，措施充分、适宜、可操作性强，非常切合组织特点；相关业务过程规定明确，措施的评价、监督职责方法明确且非常合理。

	有遗漏。				
5.3.3 IMS 目标及其实现的策划	目标与方针偏差较大；目标及分解目标不太切合组织实际的产品服务或过程等特点或覆盖不理想，对组织的作用有限；目标实现的方法、职责、频次等虽有规定，但措施有效性不足。	目标与方针有一定的次要性偏差，充分性不足；目标及分解目标在切合组织实际的产品服务或过程等特点或覆盖方面存在一些问题，对组织确保结果方面有一定的影响；目标实现的方法、职责、频次等虽有规定，但措施的有效性方面有一些不足。	目标基本符合方针；核心目标切合实际产品、服务或过程等特点，基本能体现核心结果。目标实现的方法、职责、频次等规定明确，措施基本有效。	目标基本符合方针；核心目标切合实际产品、服务或过程等特点，有一部分创新和改进，在体现核心结果的达成方面基本良好。目标实现的方法、职责、频次等规定明确，尤其是措施具有一定的有效性，但还不尽完美。	目标完全按照方针展开；较多的目标是经过组织长期积累和研究的结果，持续改进明显，具有创新，目标包括分解目标具有系统性，切合组织特点，并且能很好地起到管理及改进作用。目标实现方法的措施有效且有周期性检讨的安排。
5.4.1.1 人力资源管理	未能有效基于 IMS 架构配备人力资源。现有的人力资源配备仅能满足体系运行的某一方面，整合绩效不明显。	基于 IMS 架构配置人力资源；进行岗位识别，按照岗位需求配置人员。体系运行中未见措施对人员能力有效性做持续评价。	基于 IMS 架构配置人力资源，设置岗位，按照岗位需求配置人员，持续有效的对人员能力进行评价，实施针对性的基于 IMS 框架要求的人员能力培训。促进人员能力提升，并保留成文的信息。	基于 IMS 架构配置人力资源，设置岗位，按照岗位需求配置人员，持续有效的对人员能力进行评价，并保留成文的信息。利用评价信息，评估和调整人力资源配置（包括岗位和人员），实施培训，促进人员能力满足 IMS 要求。	基于 IMS 架构人力资源资源充足，有清晰的人力资源发展规划。人员能力、意识和资质方面充分，拥有大量高素质从业人员。人力资源配置的策划和实施完全满足 IMS 体系中人力资源条款要求。并满足 IMS 要求的基础上，为追求 IMS 卓越绩效实施策划和运行。

5.4.1.2 基础设施	未能基于 IMS 架构要求识别所需的基础设施，现有的基础设施仅能满足体系运行某一方面的需求。也未见建立规范支持 IMS 体系持续运行所需的基础设施配置	基于 IMS 架构要求，建立基础设施配置的识别体系，并进行配置，但基于 IMS 要求的整合性不明显，存在资源整合利用率不高的现象。	基于 IMS 架构要求，建立基础设施配置的识别体系，并进行配置，对基础设施的有效性进行确认，建立基础设施维保制度，定期实施监测。对基础设施满足 IMS 要求进行持续有效的评估。	基于 IMS 架构要求，建立基础设施配置的识别体系，并进行配置，对基础设施的有效性进行确认，建立基础设施维保制度，定期实施监测。对基础设施满足 IMS 要求进行持续有效的评估。对基础设施的物理运行绩效和 IMS 绩效关联进行分析，提高基础设施运行效率。	基于 IMS 架构要求，建立基础设施配置的识别体系，并进行配置，对基础设施的有效性进行确认，建立基础设施维保制度，定期实施监测。实施持续改进，追求 IMS 卓越绩效，实施基础设施优化布局和改造，以满足 IMS 的卓越绩效要求。
5.4.1.3 信息	围绕 IMS 架构要求，确立满足 IMS 要求的信息类型，但未形成受控的信息类型规定。	围绕 IMS 架构要求，确立满足 IMS 要求的信息类型，建立程序对信息进行管理，但未建立较为完整数据和信息的识别、获取、保持、保护、沟通、分析和利用等机制。	围绕 IMS 架构要求，确立满足 IMS 要求的信息类型，建立程序对信息进行管理，建立了较为完整数据和信息的识别、获取、保持、保护、沟通、分析和利用等机制。	围绕 IMS 架构要求，建立程序文件进行信息管理。建立程序对数据和信息的识别、获取、保持、保护、沟通、分析和利用等机制进行较为完整的规定。程序还对基于 IMS 体系运行的信息形态调整做出程序性的安排，以促进 IMS 高效运行。	围绕 IMS 架构要求，建立程序文件进行信息管理。建立程序对数据和信息的识别、获取、保持、保护、沟通、分析和利用等机制进行较为完整的规定。程序还对基于 IMS 体系运行的信息形态调整做出程序性的安排，以促进 IMS 高效运行。围绕 IMS 追求卓越绩效要求实施改进信息类型，以保持 IMS 高效运行。

5.4.2 信息交流	分别建立各管理体系的信息交流过程，满足各管理体系标准要求，但信息交流的实施与标准要求存在不足，与企业的实际存在差异；对于内、外部信息的变化不能做出及时、有效的响应。	家里整合的信息交流过程，基本满足各管理体系标准要求；内、外信息交流的实施与组织的实际一致，但交流的效果还存在不足；对于内、外部信息的变化也不能做出及时、有效的响应。	建立整合的信息交流过程，基本满足各管理体系标准的要求，与组织的实际运作基本一致；组织内、外的信息交流及时、有效、真实、一致、可信；但是当组织的内、外环境和相关方的要求发生变化时，还不能够做出响应。	建立整合的信息交流过程，较好地满足了各管理体系标准的要求，与组织的实际运作一致；组织内、外的信息交流及时、有效、真实、一致、可信；当组织的内、外环境和相关方的要求发生变化时，能够做出响应但还不及时。	建立整合的信息交流过程，很好地满足了各管理体系标准的要求，与组织的实际运作一致；组织内、外的信息交流及时、有效、真实、一致、可信；当组织的内、外环境和相关方的要求发生变化时，组织能够及时调整信息交流的安排并做出及时、有效的响应。
5.4.3 文件化信息	分别制订各管理体系的文件，不能满足各自管理体系标准的要求；文件内容空洞，不能体现组织特点，不适用。	制订 IMS 文件/或者部分管理体系整合（如 Q 与 ES 分开策划），基本满足各管理体系标准要求；体系文件的内容比较笼统，无自身特点，基本适用。	制订 IMS 文件，满足各单一管理体系标准的要求；文件的内容结合组织业务过程的需要，有自身特点，适用。 文件的创建、更新、控制能够考虑整合的需要。	制订 IMS 文件，满足各单一管理体系标准的要求；文件的内容结合组织实际的业务过程的需要，体现自身特点，适用。 文件的创建、更新、控制整合考虑，有利于组织业务过程的开展。	制订 IMS 文件，满足各单一管理体系标准的要求；文件的内容结合组织实际的业务过程的需要，充分体现自身特点，适用性强。 文件的创建、更新、控制整合考虑，有利于组织业务过程的开展。组织根据需要自主对 IMS 文件进行评审，并予以更新。
5.5.2 运行过程的策划	对企业识别的风险和机遇，及确定的管理目标，没有或刚开展评价各过程的有效性。 基于上述要求没有建立或刚建立分散的运行准则和成文信息。对识别的各过程建立的运行准则和成文信息缺失或与	基于企业识别的风险和机遇，及确定的管理目标，相关方的要求，各管理体系的重要因素和必须遵守的合规义务，采用过程方法基本识别出运行控制过程，但与重要因素有关的过程缺失，刚开始开展评价过程的有效性。	基于企业识别的风险和机遇，及确定的管理目标，采用过程方法基本识别出各运行控制过程，并开展评价各过程的有效性，对过程缺失或达不到过程目标的给予重新基本设计和补充； 基于上述要求基本建立了综合性的运行准则和成文信息。对识别的各过程建立的运行准则和	基于企业业务活动，识别的风险和机遇，及确定的管理目标，相关方的要求，各管理体系的重要因素和必须遵守的合规义务，采用过程方法识别出各运行控制过程，并含有重要因素有关的过程，并含有计划开展评价过程的有效性，对过程缺失或达不到过程目标的给予重新设计和补充；	基于企业业务活动，识别的风险和机遇，及确定的管理目标，相关方的要求，各管理体系的重要因素和必须遵守的合规义务，采用过程方法充分识别出各运行控制过程，并对各过程有计划逐一开展有效性评价，对过程缺失或达不到过程目标的给予重新进行精细设计和系统补充； 基于上述要求建立了综合性的运行准则和成文信息。对识别的各过程建立的运行准则和

	<p>组织业务活动不一致，运行不具有可操作性； 没有或初步考方和外部供方对目标实现，合规义务的履行影响，没有将这些信息与他们进行沟通。</p>	<p>基于上述要求建立了分散性的运行准则和成文信息。对识别的各过程建立的运行准则和成文信息没有进行有效整合，与组织业务活动有不一致，运行操作性较差；部分通过准则的建立开始对各个方面的基本控制。 同时部分考虑了合同方和外部供方对目标实现，合规义务的履行影响，输出如：控制程序，外部供方选择，评价和控制准则，相关方影响通报要求，合同，协议等，并且将这些信息与他们进行无序沟通。</p>	<p>成文信息基本清晰，完整，充分，与组织业务活动基本一致，运行具有可操作性；通过准则的建立基本实现对过程的质量、环境、职业健康与安全、能源消耗、食品安全、信息安全等各个方面的基本控制。 同时基本考虑了合同方和外部供方对目标实现，合规义务的履行影响，输出如：控制程序，外部供方选择，评价和控制准则，相关方影响通报要求，合同，协议等，并且将这些信息与他们进行部分沟通。</p>	<p>基于上述要求建立了综合性的运行准则和成文信息。对识别的各过程建立的运行准则和成文信息基本清晰，完整，充分，与组织业务活动一致，运行具有可操作性；通过准则的建立实现对过程的质量、环境、职业健康与安全、能源消耗、食品安全、信息安全等各个方面的控制。 同时较为全面考虑了合同方和外部供方对目标实现，合规义务的履行影响，输出如：控制程序，外部供方选择，评价和控制准则，相关方影响通报要求，合同，协议等，并且将这些信息与他们进行有序沟通。</p>	<p>成文信息清晰，完整，充分，与组织业务活动完全一致，运行具有可操作性；通过准则的建立充分实现对过程的质量、环境、职业健康与安全、能源消耗、食品安全、信息安全等各个方面的基本控制。 同时充分考虑了合同方和外部供方对目标实现，合规义务的履行影响，输出如：控制程序，外部供方选择，评价和控制准则，相关方影响通报要求，合同，协议等，并且将这些信息与他们进行充分沟通。</p>
<p>5.5.3 过程的运行控制</p>	<p>没有基于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的法律法规和其他要求对识别的过程运行控制开展或控制基本失效，过程绩效指标与过程不一致或没有制定。如：运行控制各类参数的完全不一</p>	<p>基于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的合规义务对识别的过程刚开始运行控制，没有实现或还不能统计各过程绩效指标，如：运行控制各类参数的一致性，人员综合能力，设备效率，作业环境符合性，作业过程综</p>	<p>基于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的合规义务对识别的过程运行控制基本实现有效，基本实现各过程绩效指标，如：运行控制各类参数的一致性，人员综合能力，设备效率，作业环境符合性，作业过程综合监控要求，偏离的反应计划和措施。如产品存贮过</p>	<p>基于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的合规义务对识别的过程运行控制实现有效，实现各过程绩效指标，如：运行控制各类参数的一致，人员综合能力，设备效率，作业环境符合性，作业过程综合监控要求，偏离的反应计划和措施均进行实施控制。如产品</p>	<p>基于过程的类型、重要因素、组织的风险和机遇，以及组织应遵守的合规义务对识别的过程运行控制实现充分有效，全面实现各过程绩效指标，如：运行控制各类参数的一致性，人员综合能力，设备效率，作业环境符合性，作业过程综合监控要求，偏离的反应计划和措施。如产品存贮过程：充分考虑产品本身质量特性存贮的要求，充分考虑存贮过程的环境因素和带来的职业风险运行控制，充分考虑产品</p>

	<p>致性，作业过程管理分散无监控要求。如产品存贮过程：不考虑产品本身质量特性存贮的要求，分别考虑存贮过程的环境因素和带来的职业风险运行控制，分散考虑产品存贮管理人员，容器，运输，库容和存贮环境要求等。</p>	<p>合监控要求基本偏离策划的要求，没有偏离的的反应计划和措施。如产品存贮过程：基本考虑产品本身质量特性存贮的要求，基本考虑存贮过程的环境因素和带来的职业风险运行控制，基本考虑产品存贮管理人员，容器，运输，库容和存贮环境要求等。</p>	<p>程：基本考虑产品本身质量特性存贮的要求，基本考虑存贮过程的环境因素和带来的职业风险运行控制，基本考虑产品存贮管理人员，容器，运输，库容和存贮环境要求；</p>	<p>存贮过程：考虑产品本身质量特性存贮的要求，考虑存贮过程的环境因素和带来的职业风险运行控制，考虑产品存贮管理人员，容器，运输，库容和存贮环境要求；</p> <p>组织可以通过程序提高实施控制的一致性，运行控制是实现目标的措施的组成部分之一。</p> <p>在对承担运行控制职能的人员进行培训，包括运行控制的各项内容，以确保运行控制按策划的要求实施。</p> <p>运行控制实施中，组织就对这些控制过程的持续应用及其有效性进行有效的监控，并在需要时充分策划和采取纠正措施，效果显著。</p>	<p>存贮管理人员，容器，运输，库容和存贮环境要求；</p> <p>组织系统的通过程序提高实施控制的一致性，运行控制是实现目标的措施的组成部分之一。</p> <p>在对承担运行控制职能的人员进行充分培训，包括运行控制的各项内容，以确保运行控制按策划的要求实施。</p> <p>运行控制实施中，组织就对这些控制过程的持续应用及其有效性进行有效的监控，并在需要时充分策划和采取纠正措施，效果显著。</p>
<p>5.5.4 外部提供的过程、产品和服务</p>	<p>为实现 IMS 预期结果，对供方和外包方的选择、评价和控制准则没有或完全分散，不具有可操作性，如对供方和外包方评价没有包括以下任意一项或只有一项：重要性分类；产品质量水平、技术水平、管理水平、交货能力、服务水平等；控制方式包括至少包括以下任</p>	<p>为实现 IMS 预期结果，对供方和外包方的选择、评价和控制准则基本建立，可操作性较差，如对供方和外包方评价至少包括以下任意二项：重要性分类；产品质量水平、技术水平、管理水平、交货能力、服务水平等；控制方式包括至少包括以下任</p>	<p>为实现 IMS 预期结果，对供方和外包方的选择、评价和控制准则基本清晰，具有一定可操作性，如对供方和外包方评价至少包括以下任意三项：重要性分类；产品质量水平、技术水平、管理水平、交货能力、服务水平等；控制方式包括至少包括以下任意三</p>	<p>为实现 IMS 预期结果，对供方和外包方的选择、评价和控制准则清晰，具有可操作性，如对供方和外包方评价至少包括以下各项：重要性分类；产品质量水平、技术水平、管理水平、交货能力、服务水平等；控制方式包</p>	<p>为实现 IMS 预期结果，对供方和外包方的选择、评价和控制准则清晰，充分，具有可操作性，如对供方和外包方评价包括：重要性分类、产品质量水平、技术水平、管理水平、交货能力、服务水平等，控制方式包括：体系要求，现场评价、合同约定、产品评定、现场监督、建立档案、量化评价、重新评价等方式或上述方式的组合；如供方和外包方的环境、职业健康安全、能源管理等方面的合规性和绩效等。</p>

	<p>力、服务水平等；控制方式包括至少包括以下任意一项或只有一项：体系要求，现场评价、合同约定、产品评定、现场监督、建立档案、量化评价、重新评价等方式或上述方式的组合；如：供方和外包方的环境、职业健康安全、能源管理等方面的合规性和绩效等。</p> <p>未基于所识别的各种风险和机遇进行评估供方和外包过程对实现组织整体目标的影响，没有或基本有各体系分散控制措施，没有或分散供方和外包方管理过程成文信息，没有与供方和外包方开展沟通。</p>	<p>意二项：体系要求，现场评价、合同约定、产品评定、现场监督、建立档案、量化评价、重新评价等方式或上述方式的组合；如：供方和外包方的环境、职业健康安全、能源管理等方面的合规性和绩效等。</p> <p>基于所识别的各种风险和机遇，开始或部分评估供方和外包过程对实现组织整体目标的影响，并开始或部分采取基本控制措施，部分提供供方和外包方管理过程成文信息，与供方和外包方开展沟通提供各类没有证据。</p>	<p>约定、产品评定、现场监督、建立档案、量化评价、重新评价等方式或上述方式的组合；如：供方和外包方的环境、职业健康安全、能源管理等方面的合规性和绩效等。</p> <p>基于所识别的各种风险和机遇，基本评估供方和外包过程对实现组织整体目标的影响，并采取基本有效控制措施，能提供供方和外包方管理过程成文信息，与供方和外包方开展沟通提供各类基本证据。</p>	<p>评定、现场监督、建立档案、量化评价、重新评价等方式或上述方式的组合；如：供方和外包方的环境、职业健康安全、能源管理等方面的合规性和绩效等。</p> <p>基于所识别的各种风险和机遇，已评估供方和外包过程对实现组织整体目标的影响，并采取有效控制措施，能提供已评估供方和外包方管理过程成文信息，与供方和外包方开展沟通提供各类证据。</p>	<p>系统科学的评估所有供方和外包过程对实现组织整体目标的各种影响，并考虑所有风险，并针对性地采取有效控制措施，供方和外包方管理过程成文信息充分，与供方和外包方沟通充分，各类证据有效，过程目标实现，绩效良好。</p>
<p>5.5.5 变更控制</p>	<p>组织对变更没有进行识别或漏识别，变更无计划进行，对变更的潜在后果，对顾客要求，产品特性，环境和职业健康安全影响，合规义务等没有或</p>	<p>组织对变更开始或部分进行识别，并变更有部分计划进行，对变更的潜在后果，对顾客要求，产品特性，环境和职业健康安全影响，合规义务等进行部分风险评</p>	<p>组织对变更进行识别，并变更均有计划进行，对变更的潜在后果，对顾客要求，产品特性，环境和职业健康安全影响，合规义务等进行风险评价，并采取必要的措施，在获得批准后实施，并</p>	<p>组织对变更进行系统识别，并变更均有按计划进行，对变更的潜在后果，对顾客要求，产品特性，环境和职业健康安全影响，合规义务等进行较为全面的风险评价，并采取必要的有效措</p>	<p>组织对所有变更均有计划和系统地进行，对所有变更的潜在后果，对顾客要求，产品特性，环境和职业健康安全影响，合规义务等进行客观系统风险评价，并采取必要的措施获得批准后实施，并将所有变更带来的风险控制至组织可接受的范畴。</p>

	<p>无意识进行风险评价，没有采取必要的措施，在没有获得批准后实施，变更带来的风险不可控制，结果不可预见。</p> <p>变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息没有形成成文信息。变更成文信息不可查询，变更过程不可控</p>	<p>价，但不全面系统，有与重要因素有关的变更缺失，没有采取有效的措施，在获得口头批准或默许后实施，并将变更带来的风险基本控制无效。</p> <p>变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息没有或部分形成成文信息。变更成文信息不可查询，变更过程没有实现目标结果。</p>	<p>将变更带来的风险基本控制。变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息基本形成成文信息。</p> <p>变更成文信息可查询，变更过程基本实现目标结果。</p>	<p>施，并都在获得批准后实施，并将变更带来的风险得到控制。</p> <p>变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息均形成成文信息。</p> <p>变更成文信息可查询，变更过程实现目标结果。</p>	<p>所有变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息都形成成文信息。成文信息可快速方便查询，变更过程实现目标结果或超越。</p>
5.5.6 应急准备和响应	<p>组织应急物设备和物资不具备或缺失，并不能获得；日常防护没有或无有序开展，没有开展进行检查和测试，不能确保紧急情况下可以使用。</p> <p>对紧急情况下应急响应人员使用的设备和物资没有进行培训，不能确保其正确使用，员工不知个体防护设备的局限性。没有开展对紧急情况下使用设备和物品，数量和储存地点进行评估。</p> <p>组织对应急程序不测试或无序测试，不能够或</p>	<p>组织没有策划评审应急物设备和物资的需求和有效性，组织应急响应设备数量不充足，并可方便获得；日常防护不能正常开展，开展但不能定期进行检查和测试，不能确保紧急情况下可以使用。</p> <p>对紧急情况下应急响应人员使用的设备和物资进行培训，但不全面不能确保其正确使用，有部分员工不能正确使用，没有告知个体防护设备的局限性。</p> <p>刚开始对紧急情况下使用设备和物品，数量和储存地</p>	<p>组织基本定期评审应急物设备和物资的需求和有效性，组织保证应急响应设备数量基本充足，并可获得；日常防护正常开展，并定期进行检查和测试，确保紧急情况下可以使用。</p> <p>对紧急情况下应急响应人员使用的设备和物资进行基本培训，确保其正确使用，并基本告知个体防护设备的局限性。</p> <p>对紧急情况下使用设备和物品，数量和储存地点进行基本评估，有缺失。</p> <p>组织对应急程序进行定期测试，以确保组织和外部服务机构能够对紧急情况做出适当的</p>	<p>组织定期评审应急物设备和物资的需求和有效性，组织能保证应急响应设备数量充足，并可方便获得；日常防护正常有序开展，并定期进行检查和测试，确保紧急情况下可以立即使用。</p> <p>对紧急情况下应急响应人员使用的设备和物资按策划进行培训，能确保其正确使用，并告知个体防护设备的局限性。</p> <p>对紧急情况下使用所有设备和物品，数量和储存地点进行评估。</p> <p>组织对应急程序进行定期测试，以确保组织和外部服务机构能够对紧急情况做出适当的</p>	<p>组织定期评审应急物设备和物资的需求和有效性，组织保证应急响应设备数量充足，并可立即获得；日常防护正常有效开展，并定期进行检查和测试，确保紧急情况下可以立即有效使用。</p> <p>对紧急情况下应急响应人员使用的设备和物资进行充分培训，确保其正确使用，并准确告知个体防护设备的局限性，员工均了解对紧急情况下使用设备和物品，数量和储存地点均进行充分评估，结果充分。</p> <p>组织对应急程序定期测试，以确保组织和外部应急服务机构能够对紧急情况做出立即响应，并可尽量预防或减轻相关的风险和后果。应急程序的测试包含外部应急服务提供者，应急期间的沟通与协作得以充分保证。</p> <p>组织通过应急演练系统用于评估组织的应急</p>

<p>本能对紧急情况做出响应，不能预防或减轻相关的风险和后果。</p> <p>应急程序的测试不包含外部应急服务提供者，以保证应急期间的沟通与协作。</p> <p>组织没有通过或无序进行应急演练用于评估组织的应急程序、设备和培训，组织没有保持应急演练记录。</p>	<p>点进行评估。</p> <p>组织对应急程序进行不能定期测试，不能确保组织和外部应急服务机构能够对紧急情况做出适当的响应。</p> <p>应急程序的测试开始识别到包含外部应急服务提供者，以保证应急期间的沟通与协作。</p> <p>组织有通过应急演练用于评估组织的应急程序、设备和培训，组织不能保持全部应急演练记录，有较多的缺失。</p> <p>组织按策划要求的各时机，开始识别到评审了应急准备和响应程序但还没有开展；</p> <p>应急准备和响应程序作出变更时，没有或开始识别到评审了与变更有关的需求。</p>	<p>响应，并预防或减轻相关的风险和后果。</p> <p>应急程序的测试基本包含外部应急服务提供者，以保证应急期间的基本沟通与协作。</p> <p>组织通过部分应急演练用于评估组织的应急程序、设备和培训，组织保持应急演练记录。</p> <p>组织基本按策划要求的各时机，评审了应急准备和响应程序；</p> <p>应急准备和响应程序作出变更时，部分评审了与变更有关的需求。</p>	<p>的响应，并预防或减轻相关的风险和后果。</p> <p>应急程序的测试包含外部应急服务提供者，以保证应急期间的沟通与协作。</p> <p>组织通过应急演练用于评估组织的应急程序、设备和培训，组织应急演练记录较为全面。</p> <p>组织按策划要求的各时机，评审了所有应急准备和响应程序；</p> <p>应急准备和响应程序作出变更时，评审了与变更有关的所有需求。</p>	<p>程序、设备和培训，组织保持应急演练有效记录，可追溯</p> <p>组织按策划要求的各时机，均及时定期评审应急准备和响应程序；</p> <p>应急准备和响应程序作出变更时，充分识别和评审与变更有关的需求，并向受其影响的人员和职能进行充分沟通，变更结果有效。</p>
---	---	---	--	--

5.6.2 内部审核	<p>组织内审的策划不合理；审核准则和范围确定不准确；组织在实施内部审核时未能满足各个体系的要求、也未按照策划实施。</p> <p>内审员能力不能满足要求，审核过程未体现客观公正。</p> <p>针对不符合项的纠正和纠正措施制定不合理，未完成纠正，纠正措施无效。</p> <p>内审从策划到实施，不能满足 IMS 管理体系的要求。</p>	<p>组织内审的策划合理性欠佳；审核准则和范围确定不太准确；组织在实施内部审核时不太满足各个体系的要求、也未完全按照策划实施。</p> <p>内审员能力不太满足要求，审核过程客观公正性不强。</p> <p>针对不符合项的纠正和纠正措施制定不太合理，纠正情况不太好，纠正措施略有成效。</p> <p>内审从策划到实施，不能完全满足 IMS 管理体系的要求。</p>	<p>组织内审的方案策划基本合理；审核准则和范围确定基本准确；组织在实施内部审核时能够基本满足各个体系的要求、基本按照策划实施。</p> <p>内审员能力基本满足要求，审核过程基本客观公正。</p> <p>针对不符合项的纠正和纠正措施基本合理，纠正基本到位，纠正措施基本有效。</p> <p>内审从策划到实施，基本能够满足 IMS 管理体系的要求。</p>	<p>组织内审的策划较合理；审核准则和范围确定较准确；组织在实施内部审核时大部分内容满足各个体系的要求、大多数活动按照策划实施。</p> <p>内审员能力满足要求情况较好，审核过程大部分情况客观公正。</p> <p>针对不符合项的纠正和纠正措施制定较合理，纠正情况较好，纠正措施有效性较强。</p> <p>内审从策划到实施，满足 IMS 管理体系的要求情况较好。</p>	<p>组织内审的方案策划合理；审核准则和范围确定准确；组织在实施内部审核时能够满足各个体系的要求、并按照策划实施。</p> <p>内审员能力满足要求，审核过程客观公正性强。</p> <p>针对不符合项的纠正和纠正措施合理，纠正到位，纠正措施有效。</p> <p>内审从策划到实施，能够充分满足 IMS 管理体系的要求。</p>
------------	---	---	--	---	---

5.6.3 管理评审	<p>管理评审的策划不合理，输入信息不充分，输出不完整；实施不满足策划及各体系的要求。</p> <p>对改进的机会、和管理体系变更的评审不充分，且对上次评审中提出的改进要求未落实、不满足改进的要求。</p> <p>管理评审实施未按照整合的方法进行。不能够确保 ISM 体系持续的适宜性、充分性和有效性。</p>	<p>管理评审的策划不太合理，输入信息不太充分，输出不太完整；实施略能满足策划及各体系的要求。</p> <p>对改进的机会、和管理体系变更的评审不太充分，且对上次评审中提出的改进要求有少部分落实，未完全满足改进的要求。</p> <p>管理评审实施未完全按照整合的方法进行。不太能够确保 ISM 体系持续的适宜性、充分性和有效性。</p>	<p>管理评审的策划基本合理，输入信息基本充分，输出基本完整；实施基本满足策划及各体系的要求。</p> <p>对改进的机会、和管理体系变更的评审基本充分，且对上次评审中提出的改进要求基本落实，基本满足改进的要求。</p> <p>管理评审实施基本能够按照整合的方法进行。基本能够确保 ISM 体系持续的适宜性、充分性和有效性。</p>	<p>管理评审的策划较合理，输入信息较充分，输出较完整；实施较好的满足策划及各体系的要求。</p> <p>对改进的机会、和管理体系变更的评审较充分，且对上次评审中提出的改进要求较充分的落实、比较满足改进的要求。</p> <p>管理评审实施比较充分的按照整合的方法进行。能够比较充分的确保 ISM 体系持续的适宜性、充分性和有效性。</p>	<p>管理评审的策划合理，输入信息充分，输出完整；实施满足策划及各体系的要求。</p> <p>对改进的机会、和管理体系变更的评审充分，且对上次评审中提出的改进要求完全落实情况、也完全满足改进的要求。</p> <p>管理评审实施能够按照整合的方法进行。能够确保 ISM 体系持续的适宜性、充分性和有效性。</p>
5.7.1 不符合和纠正措施	<p>组织没有针对不符合进行纠正措施的机制，不能对不符合做出反应，对不符合只有纠正、没有纠正措施</p>	<p>组织能够对不符合做出反应，但各体系分别建立不符合纠正的过程；不能很好地对造成不符合的原因进行分析，纠正措施有效性差，类似的不符合仍经常发生</p>	<p>组织建立有针对不符合进行纠正和纠正错是的过程，原因分析基本准确，但对不同领域的不符合现象，纠正措施尚不能做到统筹考虑满足各体系的不同预期结果</p>	<p>组织建立有统一的不符合纠正措施的过程，对不符合原因分析准确，纠正措施及时。纠正措施有效，并能够考虑不同领域预期输出结果的需求。</p>	<p>组织建立有统一的不符合纠正措施的过程；对发现的不符合原因分析准确、到位，纠正及时，最大限度地消除了不符合所造成的影响；纠正措施有效，并考虑了不同领域预期输出的需求。</p> <p>通过每次不符合的纠正措施，都会给组织带来不同程度的改进，包括创新。</p>

5.7.2.1 体系持续改进	组织不具备自我完善的能力，与体系运行前（或上次评价）相比，组织在管理上没有改进	组织自我完善的能力欠缺，与体系运行前（或上次评审）相比，组织的运行有了初步的改进	组织具备一定的自我完善的能力，组织的部分过程及运行得到改进，IMS 与业务过程的融合有所加强	组织具备良好的自我完善的能力，IMS 与组织业务过程的融合在不断提高。组织能够较好的把握改进的机会，对过程和体系进行完善。	组织具备非凡的自我完善的能力，IMS 与组织的业务过程很好地融为一体。改进已成为组织的日常活动，改进的关注点与组织的战略方向相一致
5.7.2.2 绩效持续改进	绩效没有改进，包括违反法规的现象	绩效没有改进，但基本可以满足法规的符合性	组织能够自觉遵守相关法律法规，有部分绩效得到了改进	组织能够通过设置绩效参数、设立目标等手段，来改进绩效并得以实现	组织在各体系领域都取得了显著的绩效，或在某个领域实现了创新。

### 参考文献

- [1] ISO/IEC Directive Part 1, Annex SL , Appendix 2
- [2] GB/T19000—2016/ISO9000: 2015 质量管理体系 基础和术语
- [3]GB/T19001—2016/ISO9001: 2015 质量管理体系 要求
- [4]GB/T24001—2016/ISO14001: 2015 环境管理体系 要求和使用指南
- [5]IA- MD 11 : 2013 IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems
- [6]GB/T 19011-2013 /ISO19011: 2011 管理体系审核指南
- [7] PAS 99:2012 整合管理体系的框架—通用管理体系要求的规范