



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32230—2015

---

## 企业质量文化建设指南

Guidelines for quality culture development in enterprises

2015-12-10 发布

2016-07-01 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

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
企业质量文化建设指南

GB/T 32230—2015

\*

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(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.gb168.cn](http://www.gb168.cn)

服务热线: 400-168-0010

010-68522006

2016年1月第一版

\*

书号: 155066·1-51942

版权专有 侵权必究

## 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 质量文化建设基础 .....	2
5 质量文化建设工作过程和事项 .....	3
5.1 质量文化定位 .....	3
5.2 组织与管理 .....	4
5.3 质量文化推进 .....	5
5.4 测量、评价与改进 .....	6
附录 A (资料性附录) 企业质量文化建设自我评价工具 .....	9
参考文献 .....	12

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家质量监督检验检疫总局质量管理司和中国质量协会提出。

本标准由全国质量管理与质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)归口。

本标准起草单位:中国质量协会、国家质量监督检验检疫总局质量管理司、中国矿业大学(北京)、河海大学、中国标准化研究院、北京信息科技大学、海尔集团公司、安徽江淮汽车集团有限公司、中国人民解放军第五七一九工厂、中国人民解放军第四八零一工厂黄埔军械修理厂、大唐国际发电股份有限公司张家口发电厂、无限极(中国)有限公司、江苏核电有限公司。

本标准主要起草人:焦根强、罗国英、李宣庆、安景文、荆宁宁、李镜、刘治宏、白莹、张德华、李德斌、向巧、鲜大立、李建东、陈舒、姜波。

# 引 言

## 0.1 总则

企业质量文化是企业文化的重要组成部分,质量文化建设是企业质量管理不可或缺的重要基础之一。质量文化建设对企业持续关注质量,追求卓越,推动质量管理方法在企业成功应用,提升员工的职业素养,促进员工的成长与发展,增强企业核心竞争力,起着十分重要的作用。每个企业的质量文化都具有个性化特点,但企业质量文化建设所需开展的工作和思路具有共性化的规律和路径。推动落实国务院《质量发展纲要(2011—2020年)》精神,引导企业创建和培育先进质量文化,提升全员质量素质,提高企业质量经营水平,进而提高产品、服务和经营质量,促进企业持续发展,特制定本标准。

本标准提供了运用质量文化建设工作框架实现企业质量文化持续优化的指南,帮助企业了解并掌握质量文化建设所需开展的工作,从质量文化定位,组织与管理,质量文化推进,测量、评价与改进四个方面,明确各个工作事项的实施要求,为企业开展质量文化建设提供具体指导。企业质量文化建设工作的整体规划和组织实施受各种需要、预期目标、所提供的产品类型及其采用的过程,以及企业的规模和所处行业特点等因素的影响。本标准各类企业系统有效地建设适合自身发展需要的质量文化提供了一种总体框架。

## 0.2 基本原则

本标准建立在下述一组相互关联的企业质量文化建设基本原则之上,深入理解并遵循这些原则,对于成功应用本标准具有重要意义。

### a) 领导作用

企业高层领导应是质量文化建设热心的倡导者、坚定的培育者、积极的推动者和模范的践行者。高层领导应确定企业质量文化发展方向和期望目标,营造有利于文化创建、培育、发展和优化的环境,为质量文化建设建立必要的组织架构和有效的激励机制并配置合理的资源。

### b) 全员参与

企业全体人员的质量意识和素养对产品与服务的质量产生直接或间接的影响,只有全员参与质量文化建设活动,才能实现企业质量文化的不断发展和优化。质量文化建设要突出以人为本,确保员工能够从情感和理智上认同,从行为和习惯上践行企业的质量价值观,主动自觉地追求高质量,并从中实现自身价值。

### c) 系统性

质量文化建设是一项系统工程,企业应从系统的视野整体建设和培育质量文化,做到全方位、全过程、全员推进。

### d) 融合

企业质量文化建设要与质量管理方法应用相融合,使质量文化为质量管理方法的有效应用提供重要支撑,质量管理方法的有效应用为质量文化的培育和提升提供契机;质量文化建设还要与企业的其他管理活动相融合,让质量文化渗透到企业各项管理活动中,提高各项管理的工作质量。

### e) 独特性

受内外部环境等诸多因素的影响,不同企业的质量文化具有各自的个性化特征。企业应依据自身实际情况,从质量文化定位、组织与管理、质量文化推进和测量、评价与改进等方面,着力

塑造提升质量竞争力的、具有自身特色的质量文化。企业在质量文化培育工作中,还应结合自身特点创新方法和手段,体现质量文化建设方法的独特性。

**f) 过程方法**

企业应依据过程管理方法,对质量文化建设的四个过程进行具体策划、控制和改进。以确保将设定的质量文化方向和期望目标通过具体过程转化为现实。

**g) 关注成效**

企业应关注质量文化建设的成效,并对其过程和工作结果进行科学测评,以便及时获知预期目标的实现程度,确保质量文化建设的目的性和工作的有效性。企业既要关注短期的工作成效,更要重视那些关系到企业长期发展的工作成效。

### 0.3 与质量管理相关标准的相容性

本标准与 GB/T 19001 和 GB/T 19580 具有相容性,可以相互支撑、相互融合,也可以单独使用。

本标准的实施能够为质量管理体系标准或卓越绩效评价准则标准的有效应用创造良好的环境,有助于提高这些质量方法的运用成效。同时,质量管理体系标准和卓越绩效评价准则标准的应用,也能为本标准的实施打下基础。

### 0.4 成熟度评价

企业质量文化建设是一个不断创建、培育、发展和优化的过程,因此需要适时进行测量和评价。附录 A 提供了对企业质量文化建设进行自我评价的工具,以便确定企业质量文化建设的成熟度等级,并识别改进和创新的机会。

# 企业质量文化建设指南

## 1 范围

本标准给出了企业质量文化建设的基础、工作框架及工作过程和事项。

本标准适用于有下列需求的企业：

——通过质量文化建设寻求竞争优势和持续经营的各类企业；

——计划创建和优化质量文化的企业。

本标准可为企业质量文化建设提供培训和指导的服务机构所应用，也可为各类组织建设组织文化参考。

## 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 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业质量文化** **enterprise quality culture**

企业和全体成员所认同的关于质量的理念与价值观、习惯与行为模式、基本原则与制度以及其物质表现的总和。

### 3.2

**企业质量价值观** **quality values**

企业及其全体成员在质量方面所遵循的指导思想和行为准则，是企业质量文化的核心。

注：质量价值观是企业核心价值观的重要组成部分，或者是核心价值观内涵的延展，是质量文化的精髓和灵魂。质量价值观可包含：质量理念、质量精神、质量原则、质量道德观、质量行为准则等。

### 3.3

**企业质量文化建设** **quality culture development**

企业为创建、培育、发展和优化质量文化，自觉并有意识、系统地对自身的质量文化进行策划定位、组织管理、系统推进和测量、评价与改进等一系列活动和过程。

### 3.4

**企业质量文化建设成熟度** **maturity of quality culture development**

企业实施质量文化建设的过程与成效达到其质量文化建设期望目标及相应的成效标准的程度。