



中华人民共和国国家标准

GB/T 40144—2021/ISO 44001:2017

协作业务关系管理体系 要求和框架

Collaborative business relationship management systems—
Requirements and framework

(ISO 44001:2017, IDT)

2021-05-21 发布

2021-09-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 组织环境	5
4.1 理解组织及其环境	5
4.2 理解相关方的需求和期望	5
4.3 确定协作业务关系管理体系的范围	5
4.4 协作业务关系管理体系	5
4.5 价值创造	5
5 领导作用	5
5.1 领导作用和承诺	5
5.2 方针	6
5.3 组织的岗位、职责和权限	6
6 策划	7
6.1 应对风险和机遇的措施	7
6.2 协作业务关系目标及其实现的策划	7
6.3 协作业务关系的识别与优先级确立	8
7 支持	8
7.1 资源	8
7.2 能力与行为	8
7.3 意识	8
7.4 沟通	8
7.5 成文信息	9
8 运行	10
8.1 运行策划和控制	10
8.2 运行意识(阶段 1)	10
8.3 知识(阶段 2)	12
8.4 内部评估(阶段 3)	16
8.5 合作伙伴筛选(阶段 4)	18
8.6 携手合作(阶段 5)	19
8.7 价值创造(阶段 6)	24

8.8 团结一致(阶段 7)	26
8.9 启动退出策略(阶段 8)	28
9 绩效评价	29
9.1 监视、测量、分析和评价	29
9.2 内部审计	30
9.3 管理评审	30
10 改进	31
10.1 不合格和纠正措施	31
10.2 持续改进	31
附录 A (资料性) 评估清单	32
附录 B (资料性) 关系管理计划	37
附录 C (资料性) 能力和协作行为	39
附录 D (资料性) 关系成熟度矩阵	41
附录 E (资料性) 退出策略	43
附录 F (资料性) 业务关系类型描述	45
附录 G (资料性) 应用指南	47
参考文献	53

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件使用翻译法等同采用 ISO 44001:2017《协作业务关系管理体系 要求和框架》。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、元测检测技术(江苏)股份有限公司、浙江财经大学、深圳市标准技术研究院、北京城市系统工程研究中心、杭州快智科技有限公司、北京三快在线科技有限公司、台州市标准化研究院。

本文件主要起草人：王娜娜、曹俐莉、郑娟尔、温利峰、吕高奇、曾毅、刘娜、靳宗振、耿洁、刘建兵、陈孟毅、刘瑾、程云赵、曾淑君、梁乔玲、陈璋。

引 言

本文件旨在对建立策略性的生命周期框架提出要求,以改善各种规模的组织内部与组织间的协作业务关系。本文件中的协作业务涉及多个维度,如图 1 所示。这种业务关系可以是一对一的关系,也可以是涉及多方的网络化关系。

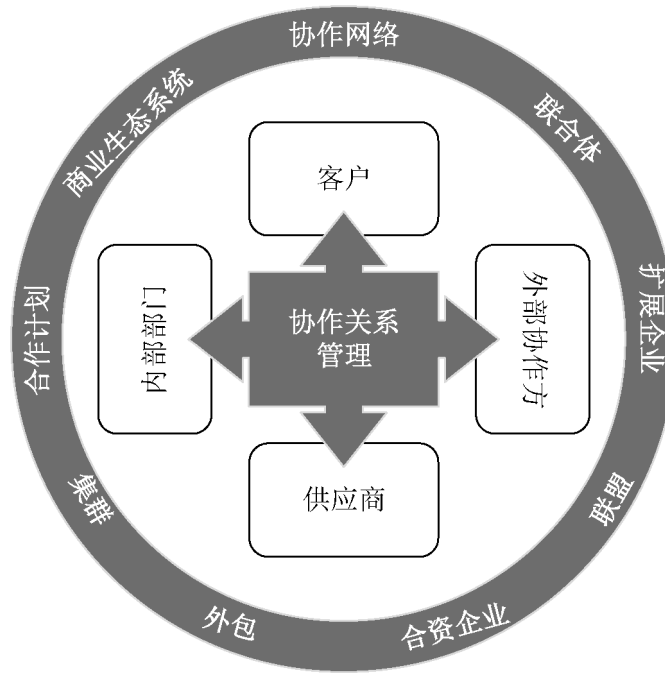


图 1 多维度关系

本文件主要用于解决单个组织的管理体系问题,但也认为有效的协作需要两个或多个组织的共同参与,并且管理体系需与各方的联合活动相符。

除管理体系构建的总体要求之外,本文件还涉及了参与具体或独立组织关系的运行过程要求(见第 8 章)。为方便使用,本文件还收录了大量资料性附录。本文件提供了评估清单,用于协助组织贯彻和实现本文件中的要求,评估清单可参考附录 A。

图 2 展示了本文件所有章节之间的关系、组织体系及过程。

本文件框架主题均来源于管理体系高阶架构,并且会随具体关系生命周期的环境和成熟度发生变化。这些不断变化的主题通过影响协作组织的行为和组织文化,以确保其有效、最优,并通过协作的方式提高相关方的收益水平。

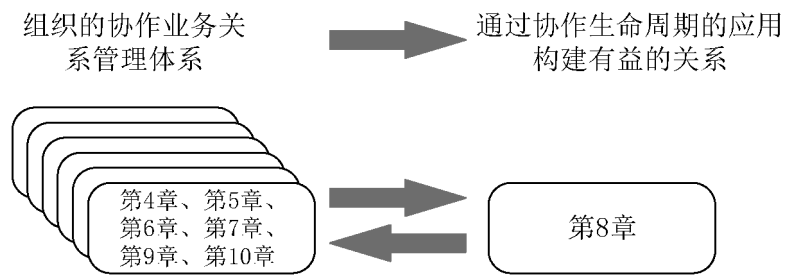


图 2 本文件所有章节之间的关系、组织体系及过程

协作业务关系管理体系 要求和框架

1 范围

本文件规定了组织内部或组织之间的协作业务关系的有效识别、发展和管理要求。

本文件适用于各种规模的私有和公共组织,包括大型跨国企业、政府组织、非营利组织以及中小微企业等。

本文件适用于以下不同的层面,例如:

- 单一应用(包括运行单元、运行分工、单一项目或工程、兼并和收购等);
- 个体关系(包括一对一关系、联盟、伙伴关系、商业客户和合营企业等);
- 多方确认的关系(包括由多个合作伙伴组成的联盟、联合体、合营企业、网络、扩展企业和端到端供应链等);
- 应用于组织范围内的所有确认的关系类型。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标(3.8),由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:组织的概念包括,但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合,无论是否为法人组织,公有的或私有的。

3.2

相关方 stakeholder

利益相关方 interested party

能影响决策或活动,受决策或活动所影响,或自认为受决策或活动影响的个人或组织(3.1)。

3.3

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。

注1:“通常隐含”是指组织(3.1)或相关方(3.2)的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注2:规定的要求是经明示的要求,如:在成文信息(3.11)中阐明。

3.4

管理体系 management system

组织(3.1)建立方针(3.7)和目标(3.8)以及实现这些目标的过程(3.12)的相互关联或相互作用的一组要素。