



# 中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 30006—2013

---

## 政府部门建立和实施质量管理体系指南

Guidelines for the establishment and implementation  
of quality management systems in government agencies

2013-10-10 发布

2014-04-01 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

## 前 言

本指导性技术文件按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本指导性技术文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)归口。

本指导性技术文件起草单位：国家质检总局办公厅、上海出入境检验检疫局、浙江出入境检验检疫局、中国标准化研究院、中国合格评定国家认可中心、中国质量认证中心、方圆标志认证集团。

本指导性技术文件主要起草人：李元平、付文飙、俞晓丹、凌活、吴建伟、田武、梁晓文、刘钢、李旒。

# 引 言

## 0.1 总则

政府部门建立和实施质量管理体系,有助于建立和完善依法行政、规范履职、廉洁透明、高效服务的工作机制,使各项工作科学化、制度化和规范化,从而更加规范和高效地履行公共服务和社会管理职能,增强人民群众对政府部门的满意程度。

政府部门建立和实施质量管理体系的过程,是以政府部门所承担的公共服务和社会管理职责为前提,以为人民服务为宗旨,基于现代质量管理的理念和基本原则,运用过程控制、系统管理、基于事实决策等方法,实现依法行政、规范履职、廉洁透明、高效服务的政府自身建设目标的过程。

本指导性技术文件基于 GB/T 19000—2008《质量管理体系 基础和术语》中所阐明的质量管理原则和质量管理体系基础,按照 GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》,结合我国政府部门的实际和工作特点,为政府部门建立和实施质量管理体系提供一种框架性指南。

## 0.2 政府部门质量管理体系的特点

《中华人民共和国宪法》要求国家政府部门努力为人民服务。政府部门的质量管理体系以人民群众的需求和期望为出发点,以国家赋予的各项职责为前提,以其履行职责所开展的各工作事项及过程为基础和管理单元。其基本的建立和运行模式见图 1。

此运行模式中,政府部门以履行国家赋予的职责为前提,把人民群众的需求和期望作为关注焦点,以规范和高效履行职责为目标,依据相关法律、行政法规、地方性法规、国务院部门规章、地方政府规章、自治条例、单行条例、规范性文件,梳理工作事项及其相应的实体要求和程序要求,确定各项工作职责所包含的工作事项、过程及其相互关系,并执行过程,落实要求,努力实现工作目标,从而为人民群众提供满足其需求和期望的社会公共服务和管理。

政府部门关注行政管理相对人的需求和期望,并为其提供高效、优质的服务,但前提是其需求和期望与人民群众的利益和政府部门履行职责的要求相一致。

在政府部门质量管理体系内部,工作事项的相互关系体现为实体、文件或信息的交互。图 1 从总体框架上说明了这种联系,由于不同政府部门的职能和管理模式不同,构成这一系统的具体工作事项可能会存在一些差异,在建立质量管理体系时,应当认识到,本指导性技术文件不是对具体工作事项划分的规定,政府部门根据法律法规赋予的职能和内部管理的需要,来确定自身质量管理体系所涵盖的工作事项。

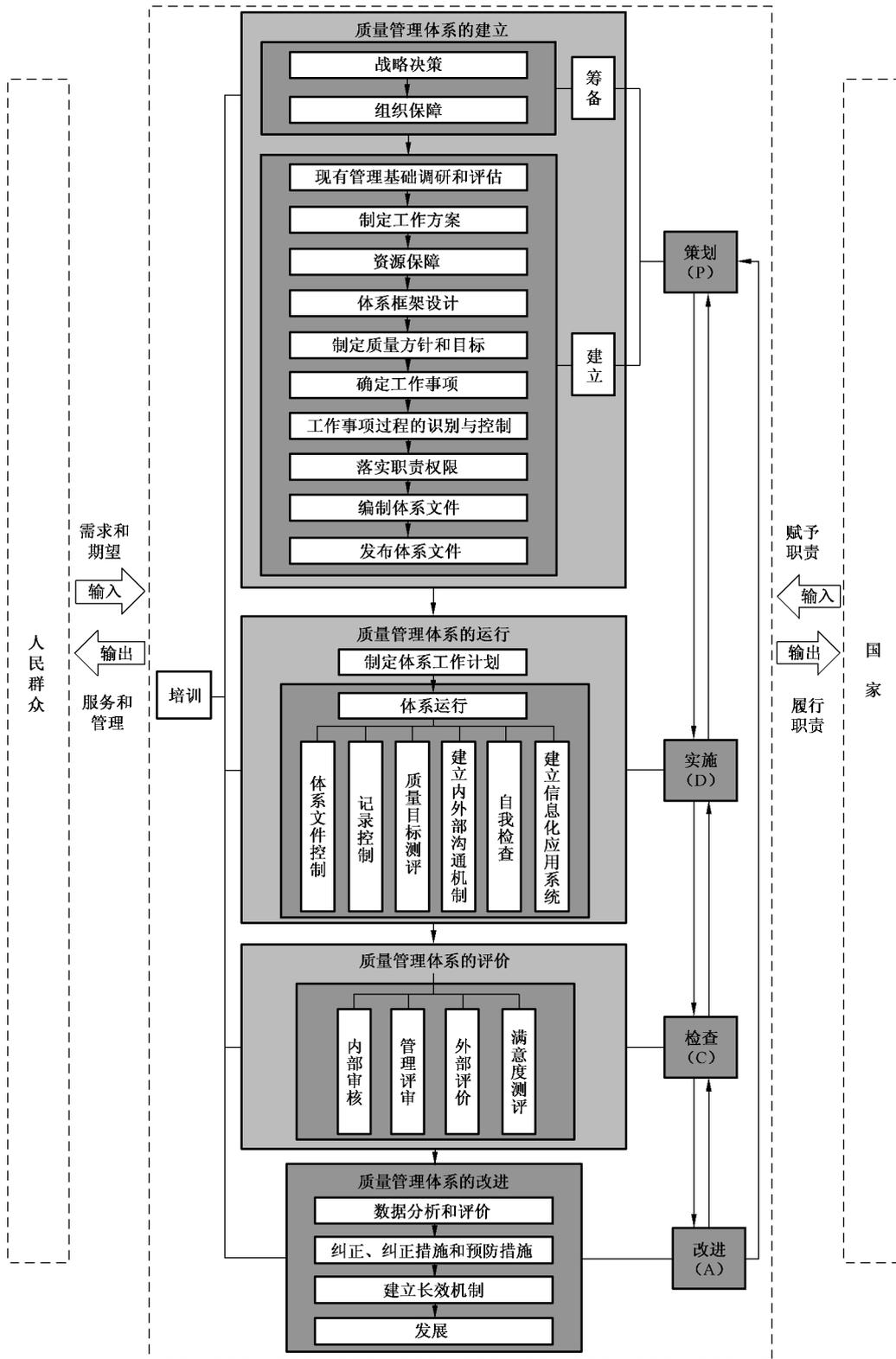


图 1 政府部门质量管理体系建立和运行模式图

### 0.3 与其他质量管理体系标准的关系

本指导性技术文件遵循 GB/T 19000—2008 中所阐明的质量管理原则和质量管理体系基础。

本指导性技术文件基于 GB/T 19001—2008 的要求编制,同时考虑了 GB/T 19004 的内容。

为更好地指导政府部门建立和实施质量管理体系,本指导性技术文件努力将 GB/T 19001—2008 中的技术语言,转化为政府部门人员熟悉的语言。

寻求 GB/T 19001—2008 认证可能会使人民群众对政府部门产生更多信任,乃至作为政府部门工作业绩的一种体现。但认证不是建立和实施质量管理体系的根本目的,也不是证实质量管理体系符合性和有效性的唯一方法。

同时,政府部门不宜仅把 GB/T 19001—2008 视为对自身质量管理体系的全部要求,根据自身特点和需求,政府部门以更加广泛、系统和开放的视野,引入其他管理体系标准或管理模式的适宜内容和要求,致力于建设一个满足所有相关方的需求和期望的完善质量管理体系。

# 政府部门建立和实施质量管理体系指南

## 1 范围

本指导性技术文件为政府部门建立和实施质量管理体系提供框架性指南。

本指导性技术文件适用于各级人民政府及其组成部门、所属或派出机构(以下简称“政府部门”)。

注：党委、人大、政协、法院、检察院，以及其他承担公共管理和服务的组织，可以参照本指导性技术文件要求，建立和实施质量管理体系。

## 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—2008 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

## 3 术语和定义

GB/T 19000—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 顾客 customer

接受产品的组织或个人。

注：在本指导性技术文件中，政府部门的最终顾客是人民群众。

### 3.2

#### 产品 product

过程的结果。

注：在本指导性技术文件中，政府部门的产品，是指政府部门为满足人民群众的需求和期望，履行其职责开展工作事项所产生的一个或多个结果，如：提供社会公共服务和管理的过程和结果。

### 3.3

#### 工作事项 work item

政府部门为履行职责所开展的某一方面的具体工作。

注1：通常，一项政府职责可能包括若干工作事项。

注2：工作事项包括为履行政府职能所需开展的履职工作事项(如许可、备案、检查、登记等)，以及为保障职责履行所需开展的内部管理工作事项(如综合议事、干部任免、仪器设备维护、审计等)。

### 3.4

#### 委托 delegating

政府部门在符合法律法规要求的前提下，将某一工作事项的全部或部分内容，有条件地交由其他有关单位、组织或个人承担的行为。

注：履职工作事项和内部管理工作事项都可能存在委托，前者如委托某一检测机构承担样品检测，后者如委托某一培训机构承担内部培训。