

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXXX—20XX

汽车行业生产组织质量管理体系分级认证
要求和评价准则

Quality Management System Grading Certification Requirements and Evaluation
Criteria for Automotive Production Organization

(征求意见稿)

20XX - XX - XX 发布

20XX - XX - XX 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 录

前言.....	I
引 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 质量管理体系要求.....	1
5 评价准则.....	2
5.1 评价指标.....	2
5.1.1 规划.....	2
5.1.2 策划.....	3
5.1.3 设计和开发.....	5
5.1.4 采购及供应商管理.....	6
5.1.5 生产制造.....	7
5.1.6 物流.....	7
5.1.7 服务.....	8
5.1.8 评价及改进.....	9
5.2 评分规则.....	10
5.2.1 评分细则.....	10
5.2.2 计算模型.....	11
5.3 分级规则.....	11
5.3.1 分级结果.....	11
5.3.2 分级条件.....	错误!未定义书签。
附录 A 评价指标与《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》的对照关系	13
附录 B 评分细则示例	18
附录 C 计算公式示例	19
参 考 文 献.....	20

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次起草发布。

引言

0.1 总则

汽车行业生产组织质量管理体系分级认证标准是结合汽车行业特色，融入汽车行业专业知识和最佳实践，针对组织质量管理成熟度和质量绩效水平进行量化评价实现分级认证，从而推动汽车行业质量管理升级，持续提升产品和服务质量。

应用质量管理体系分级认证标准是组织的一项重要战略决策，追求更加成熟的质量管理体系是组织持续发展的更高要求，能够帮助组织确定改进方向，提高整体绩效，为实现组织愿景和战略宗旨提供路径和方法。

0.2 基本理念

本标准继承了 GB/T 19001 基本理念，同时突出和强调了应用过程方法、关注绩效、强调策划、重视执行、持续改进等理念。过程方法是开展质量管理体系分级认证评价的基本要求，关注质量管理体系的“自我完善”和持续改进能力。

本标准将 PDCA 循环和基于风险的思维与汽车生产组织质量管理体系的主要过程相结合，确保其过程得到充分的资源和管理，并采取预防控制以降低不利影响，引导组织通过持续改进，不断提升质量管理体系水平。

0.3 与其他质量管理体系标准的关系

本标准包含了 GB/T 19001 标准 GB/T 18305 全部要求，借鉴国内外现有量化评价模型的理论和方法，汲取国内外主流汽车行业企业各领域专家的管理经验和最佳实践，形成应用于汽车行业的质量管理体系分级认证要求及评价准则。

本标准是在满足《质量管理体系分级认证标准编制导则》标准要求的基础上，制订的适用于汽车行业生产组织的分级认证标准。

汽车行业生产组织质量管理体系分级认证要求和评价准则

1 范围

本标准规定了汽车行业生产组织质量管理体系分级认证的要求、评价指标、评分规则及分级规则。

本标准为需要证实质量管理体系成熟度等级的组织规定了要求和评价准则。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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）适用于本标准。

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 18305 质量管理体系 汽车生产件及相关服务件组织应用 GB/T 19001 的特别要求

RB/T XXXXX 质量管理体系分级认证标准编制导则

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 和 RB/T XXXXX 界定的术语适用于本文件。

4 质量管理体系要求

汽车行业生产组织的质量管理体系分级认证要求应覆盖 GB/T 19001 标准和 GB/T 18305 标准的全部要求。

5 评价准则

5.1 评价指标

评价指标分为三级，一级为模块，包括规划、策划、设计和开发、采购及供应商管理、生产制造、物流、服务、评价及改进八个模块，二级为过程，每个模块有若干过程，三级为子过程或活动。设定各级评价指标的分值。其中，将对组织的质量管理体系成熟度水平发挥关键作用的部分三级评价指标识别为关键过程，每个模块应规定关键质量绩效及其管理要求并实施。

当评价指标不适用时，可对评价指标对应分值进行删减。

注 1：评价指标与《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》条款之间的对照关系详见附录 A。

5.1.1 规划

规划模块包括六个过程，分别为经营规划、质量规划、产品规划、制造规划、采购规划、服务规划。

应建立对规划模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.1.1 经营规划

应明确经营规划过程的相关管理要求，包括经营战略规划、经营计划管理。

应建立经营风险评估过程，基于风险评估结果制定战略规划。应依据战略规划制定短期、中期及长期经营计划。

5.1.1.2 质量规划

应明确质量规划过程的相关管理要求，包括质量战略规划、质量能力规划。

应有明确的质量战略规划并确保其纳入经营规划。应对质量能力进行规划，以确保满足其战略规划的需求。

5.1.1.3 产品规划

应明确产品规划过程的相关管理要求，包括产品系规划、新产品规划。

应有明确的产品系规划，包括产品系族谱、平台、产品模块。应根据市场分析、经营战略规划进行新产品规划。

5.1.1.4 制造规划

应明确制造规划过程的相关管理要求，包括制造能力规划、制造平台规划。

应根据经营战略规划、产品规划制定制造能力的规划和制造平台的规划。

5.1.1.5 采购规划

应明确采购规划过程的相关管理要求，包括采购产品规划、供应商管理规划。

应根据经营战略规划进行采购产品规划，并与产品规划相适宜。应依据采购产品规划制定供应商管理规划。

5.1.1.6 服务规划

应明确服务规划过程的相关管理要求，包括销售战略规划、售后服务战略规划。

应根据经营战略规划、产品规划制定销售战略规划和售后服务战略规划。

5.1.1.7 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保规划模块的整体绩效达成。

5.1.2 策划

策划模块包括七个过程，分别为方针及目标策划、体系策划、过程策划、资源策划、产品实现过程策划、新产品质量策划、质量标准策划。

应建立对策划模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.2.1 方针及目标策划

应明确方针、目标的制定要求，质量方针应与内外部环境、经营战略规划相适宜，并定期评审。

5.1.2.2 体系策划

应明确体系策划的相关管理要求，包括体系结构策划、体系文件管理。

应有明确的管理体系策划过程，基于经营战略规划开展体系策划活动。应对管理体系文件进行管理，确保体系文件的充分、适宜、发布及时。

5.1.2.3 过程策划

应明确过程策划的相关管理要求，包括过程确定、职责及权限分配。

应明确过程确定的流程及要求，确保过程识别充分、适宜、有效，并确保过程相关的职责、权限均得到有效分配。

5.1.2.4 资源策划

应明确资源策划过程的相关管理要求，包括人力资源保证、基础设施保证、过程运行环境保证、监视和测量资源保证、知识资源保证。

应提供满足组织实际运行需求的人力资源、基础设施资源、过程运行环境、监视和测量资源、知识资源。应明确这些资源的管理要求，以确保资源得到保持和维护。

5.1.2.5 产品实现过程策划

应明确的产品实现过程的策划方法，策划过程应得到有效管理。

5.1.2.6 新产品质量策划

应明确新产品质量策划与管理的相关要求，包括新产品质量策划、新产品质量评审、早期产品质量监控及改进。

新产品质量策划应与新产品开发活动同步进行，应按策划要求实施新产品质量评审。应对早期产品实施质量监控，明确其监控要求。对新产品实施质量改进，明确改进活动的要求。

5.1.2.7 质量标准策划

应明确质量标准制定的相关要求，包括零部件质量管理标准制定、制造过程质量管理标准制定、成品质量管理标准制定。

质量标准应与组织资源、管理的能力及内外部相关方的需求相适宜。

5.1.2.8 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保策划模块的整体绩效达成。

5.1.3 设计和开发

设计和开发模块包括五个过程，分别为项目确定、项目管理、设计和开发实施、设计和开发更改、技术文件管理。

应建立对设计和开发模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.3.1 项目确定

应明确项目确定的相关管理要求，进行充分的前期调研，明确项目立项审批的管理要求。

5.1.3.2 项目管理

应明确项目管理的相关管理要求，有明确的项目实施计划，对项目实施进行管理，确保满足各节点的质量要求。

5.1.3.3 设计和开发实施

应明确设计和开发实施及控制的相关管理要求，包括设计和开发策划、设计和开发实施、设计和开发过程控制、法规认证、设计和开发外包。

- 1) 应对产品设计和开发及制造过程设计和开发各个阶段进行策划；
- 2) 应明确设计和开发实施的管理要求，明确设计和开发的输入和输出。
- 3) 应明确设计和开发评审、验证、确认的活动及要求，并跟踪问题的解决。
- 4) 应明确法规认证的管理要求，确保法规符合性。
- 5) 应对设计和开发外包进行管理，明确相关管理要求。

5.1.3.4 设计和开发更改

应明确设计和开发更改的相关管理要求，包括产品设计和开发更改、制造过程设计和开发更改。

应明确更改的流程及职责权限，对更改进行管理和控制。

5.1.3.5 技术文件管理

应明确技术文件管理的相关要求，包括技术文件标准化、内外部技术文件控制。

应建立技术文件标准化体系，并建立技术文件管理要求，对内外部技术文件进行有效的管理和控制。

5.1.3.6 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保设计和开发模块的整体绩效达成。

5.1.4 采购及供应商管理

采购及供应商管理模块包括两个过程，分别为供应商管理、采购管理。

应建立对采购及供应商管理模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.4.1 供应商管理

应明确供应商管理的相关要求，包括供应商定点、供应商新产品开发控制、合格供应商管理。

- 1) 应依据采购规划制定供应商开发计划，确定潜在供应商。应建立供应商选择过程，对供应商进行选择并批准。
- 2) 应明确新产品开发启动的流程和条件，实施供应商生产件批准。
- 3) 应明确对合格供应商（批量供货）的日常管理要求，对供应商进行评价及能力提升，对供应商的变更进行管理。

5.1.4.2 采购管理

应明确采购管理的相关要求，包括采购信息确定、采购控制。

应对采购信息实施管理，建立并实施采购控制过程。

5.1.4.3 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保采购及供应商管理模块的整体绩效达成。

5.1.5 生产制造

生产制造模块根据组织自身情况确定过程，汽车行业生产组织涉及的六个典型过程如冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造等。每个过程应明确过程的相关管理要求，至少包括生产实施、物料管理。

应建立对生产制造模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.5.1 生产实施

应明确生产实施过程的相关管理要求，包括人员管理、过程文件控制、工装设备管理、监视和测量设备管理、生产计划、生产作业、过程监控。

- 1) 应明确制造岗位人员的能力、职责、权限等要求，策划制造岗位人员多技能工顶岗规则，对人员实施有效管理；
- 2) 应明确制造现场文件的管理要求，现场文件适宜有效，易于理解并易于得到；
- 3) 应明确工装及生产设备的管理要求，采用适宜的工装及生产设备，确保满足技术规范要求；
- 4) 应明确监视和测量设备管理要求，采用适宜的监视和测量设备，满足生产和质量控制要求；
- 5) 应建立生产计划管理系统，明确生产计划编制与实施、监控等要求；
- 6) 应按照技术文件要求实施生产作业，进行作业准备，现场作业环境整洁有序，按要求对不合格品进行控制；
- 7) 应明确制造过程监测与管理活动的要求，对制造过程实施监控。

5.1.5.2 物料管理

应策划合适的材料和零部件流转路线，实现拉动式配送，产品防护适宜。

5.1.5.3 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保生产制造模块的整体绩效达成。

5.1.6 物流

物流模块包括三个过程，分别为零部件物流、自制生产物流、成品物流。

应建立对物流模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.6.1 零部件物流

应明确零部件物流的相关管理要求，包括物流仓储管理、外包方管理。

应明确仓储管理的要求，对产品进行适宜的防护。应策划适宜的配送路线，确保及时准确的配送。应对零部件物流外包方实施管理。

5.1.6.2 自制生产物流

应明确自制生产物流，包括物流管理、外包方管理。

应对物流过程实施管控，实现可追溯，明确缓冲区管理的要求，对产品进行适宜的防护。应对自制生产物流外包方实施管理。

5.1.6.3 成品物流

应明确成品物流的相关管理要求，包括成品仓储、成品运输。

应明确成品仓储管理的要求，对产品进行适宜的防护。应策划适宜的产品运输方案，关注运输风险控制。应对成品仓储和运输外包方实施管理。

5.1.6.4 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保物流模块的整体绩效达成。

5.1.7 服务

服务模块包括三个过程，分别为销售管理、售后服务管理、顾客满意度管理。

应建立对服务模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.7.1 销售管理

应明确销售管理的相关要求，包括销售过程开发、销售渠道管理、市场推广、车辆销售管理。

应明确销售过程开发活动的管理要求，对销售终端进行能力建设。应根据市场推广模式策划市场推广活动。应对车辆销售过程实施管理，开展销售客户关怀活动。

5.1.7.2 售后服务管理

应明确售后服务管理的相关要求，包括服务过程开发、服务渠道管理、服务提供、保修管理、备件管理。

应明确服务过程开发活动的管理要求，对服务终端进行能力建设。应对产品维修服务过程实施管理，开展售后服务客户关怀活动，建立保修管理过程。应对备件的采购、储存、发运等活动进行管理。

5.1.7.3 顾客满意度管理

应明确顾客满意度管理的相关要求，包括销售满意度管理、服务满意度管理、新产品满意度管理。

应明确顾客销售满意度监测的方法，对满意度监测结果进行分析。

5.1.7.4 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保服务模块的整体绩效达成。

5.1.8 评价及改进

评价及改进模块包括六个过程，分别为质量工具方法应用、目标监控与管理、产品质量监测与管理、质量预警、质量改进、体系监控与改进。

应建立对评价及改进模块各过程运行的评审过程，基于评审结果持续改进。

5.1.8.1 质量工具方法应用

应明确质量工具、方法应用的管理要求，包括质量成本、质量工具。

应明确质量成本的相关管理要求，并定期形成分析报告。应使用适宜的质量工具，以提高质量分析及改进过程的有效性及效率。

5.1.8.2 目标监控与管理

应明确质量目标监控与管理要求，包括质量目标监控、过程绩效监控。

应对质量目标、过程绩效进行监控及管理。

5.1.8.3 产品质量监测与管理

应明确产品质量监测与管理的相关要求，包括零部件质量监测与管理、制造过程质量监测与管理、成品质量监测与管理。

应对零部件、制造过程、成品质量进行监测与管理，监测的结果记录清晰，具备可追溯性。

5.1.8.4 质量预警

应明确质量预警的相关管理要求，包括零部件质量风险预警、制造过程质量风险预警、市场质量风险预警。

应建立质量风险预警的流程，定义质量风险等级，明确风险预警的触发条件及解除条件。对质量风险预警应采取相应的跟踪处理措施及管理方案。

5.1.8.5 质量改进

应明确质量改进的相关管理要求，包括质量问题处理、质量信息分析及改进。

应明确质量信息处理的管理要求，对制造过程、产品售后等质量问题进行处理。应确定质量信息分析方法，根据质量信息分析结果实施改进活动。

5.1.8.6 体系监控与改进

应明确体系监控与改进过程的相关管理要求，包括管理评审、内审。

5.1.8.7 质量绩效

应明确相关过程的有效性和效率指标，以确保评价及改进模块的整体绩效达成。

5.2 评分规则

5.2.1 评分细则

根据组织对评价要求的符合程度对各模块的过程和活动从策划（P）、实施（D）、检查（C）和改进（A）四个维度对各过程进行评分。应根据结果满足要求的符合程度制定评分细则，附录 B 给出了评分细则示例。

5.2.2 计算模型

采用算数平均、加权平均等方法建立评价指标的计算模型，确定评价指标分数计算公式及公式中的各系数。附录 C 给出了计算公式示例。

应选择适宜的方法，对评价计算模型进行科学论证和模拟验证，并结合实际应用进行实例验证。

5.3 分级规则

5.3.1 分级条件

应明确分级认证等级的条件，至少包括总体得分率、绩效得分率、关键过程得分率，并设定不同分级认证等级所对应的分值区间。

5.3.2 分级结果

分级结果分为 5 级：1 级、2 级、3 级、4 级和 5 级，5 级为最高级结果。对于达不到分级条件的组织不给予等级评价结论。

- 1) 1 级总体特征是“被动合规”，组织能够满足政策法规、顾客、相关方等要求，但质量意识薄弱，质量管理主要依靠被动执行。
- 2) 2 级总体特征是“主动改进”，主动改进的质量意识在组织范围内得到广泛体现，持续改进成为日常的质量活动，质量管理体系能够实现自我完善和进化。
- 3) 3 级总体特征是“个性提升”，组织结合实际，应用先进的管理方法和工具并取得了较好的效果，通过个性化管理创新持续提升质量管理体系的有效性和效率。
- 4) 4 级总体特征是“管理融合”，组织建立了“大质量”的概念，质量管理体系在支撑组织战略规划实施、管理绩效提升、产品质量改善等方面发挥了重要作用。
- 5) 5 级总体特征是“引领创新”，组织形成了独特的质量文化和价值观，在质量管理方法和行业最佳实践方面有突出贡献，能够引领行业质量管理的发展方向。

附录 A 评价指标与《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》的对照关系

(规范性附录)

表 A.1 和 A.2 中分别给出了评价指标中的过程与《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》条款之间，以及《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》条款与评价指标之间的对照关系。

表 A.1：评价指标与《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》条款的对照关系

评价指标			《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》
5.1.1 规划	5.1.1.1	经营规划	4.1、4.2、5.1、6.1、7.1.1, 10.3
	5.1.1.2	质量规划	4.1、5.1、5.3、6.1
	5.1.1.3	产品规划	4.1、4.2、5.1.2、6.1
	5.1.1.4	制造规划	4.1、6.1
	5.1.1.5	采购规划	4.1、4.2、6.1
	5.1.1.6	服务规划	4.1、4.2、5.1.2、6.1
5.1.2 策划	5.1.2.1	方针及目标策划	5.2、6.2
	5.1.2.2	体系策划	4.3、4.4、6.1、6.3、7.4、7.5、9.1.1、10.1、10.3
	5.1.2.3	过程策划	4.4、5.3、6.1、10.1、10.3
	5.1.2.4	资源策划	7.1.2、7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.1.6、7.2、7.3
	5.1.2.5	产品实现过程策划	8.1
	5.1.2.6	新产品质量策划	8.1、8.3.4、8.6、8.7、10.2、10.3
	5.1.2.7	质量标准策划	8.1, 8.4.2
5.1.3 设计和开发	5.1.3.1	项目确定	4.1、4.2、8.1、8.3.2、8.3.3
	5.1.3.2	项目管理	8.1、8.3.2、8.3.4
	5.1.3.3	设计和开发实施	7.2, 7.3, 8.3.1-8.3.5、8.4
	5.1.3.4	设计和开发更改	8.3.6、8.5.6
	5.1.3.5	技术文件管理	7.5、8.1
5.1.4 采购及	5.1.4.1	供应商管理	8.3.2、8.3.4、8.4.1、8.4.2

评价指标			《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》
供应商管理	5.1.4.2	采购管理	8.4.1、8.4.2、8.4.3
5.1.5 生产制造	5.1.5.1-5.1.5.2	冲压	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
	5.1.5.1-5.1.5.2	焊接	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
	5.1.5.1-5.1.5.2	涂装	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
	5.1.5.1-5.1.5.2	装配	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
	5.1.5.1-5.1.5.2	机加工	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
	5.1.5.1-5.1.5.2	铸造	7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.2、7.3、7.4、7.5.3、8.5.1-8.5.4、8.5.6、8.6、8.7、9.1.1、10.1、10.2、10.3
5.1.6 物流	5.1.6.1	零部件物流	7.1.3、7.1.4、7.2、7.3、8.4、8.5.2、8.5.4
	5.1.6.2	自制生产物流	7.1.3、7.1.4、7.2、7.3、8.4、8.5.2、8.5.4
	5.1.6.3	成品物流	7.1.3、7.1.4、7.2、7.3、8.4、8.5.2、8.5.4
5.1.7 服务	5.1.7.1	销售管理	7.1、7.4、8.1、8.2、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.5、8.6、8.7、10.2
	5.1.7.2	售后服务管理	7.1、7.4、8.1、8.2、8.4、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.5、8.6、8.7、10.2
	5.1.7.3	顾客满意度管理	9.1.2、9.1.3
5.1.8 评价及改进	5.1.8.1	质量工具方法应用	9.1.1
	5.1.8.2	目标监控与管理	6.2、9.1.3
	5.1.8.3	产品质量监测与管理	7.1.5、8.4.2、8.6
	5.1.8.4	质量预警	6.1
	5.1.8.5	质量改进	8.7、9.1.3、10.1、10.2、10.3
	5.1.8.6	体系监控与改进	9.2、9.3

表 A.2 :《GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求》条款与评价指标的对照关
系

GB/T 19001-2016		评价指标
组织环境（标题）	4	
理解组织及其环境	4.1	经营规划、质量规划、产品规划、制造规划、采购规划、服务规划、项目确定
理解相关方的需求和期望	4.2	经营规划、产品规划、采购规划、服务规划、项目确定
确定质量管理体系的范围	4.3	体系策划
质量管理体系及其过程（标题）	4.4	
	4.4.1	体系策划、过程策划
	4.4.2	体系策划、过程策划
领导作用（标题）	5	
领导作用和承诺（标题）	5.1	
总则	5.1.1	经营规划、质量规划
以顾客为关注焦点	5.1.2	经营规划、质量规划、产品规划、服务规划
方针（标题）	5.2	
制定质量方针	5.2.1	方针及目标策划
沟通质量方针	5.2.2	方针及目标策划
组织内的岗位、职责和权限	5.3	质量规划、过程策划
策划（标题）	6	
应对风险和机遇的措施（标题）	6.1	
	6.1.1	经营规划、质量规划、产品规划、制造规划、采购规划、服务规划、过程策划、体系策划、质量预警
	6.1.2	经营规划、质量规划、产品规划、制造规划、采购规划、服务规划、过程策划、体系策划、质量预警
质量目标及其实现的策划（标题）	6.2	
	6.2.1	方针及目标策划、目标监控与管理
	6.2.2	方针及目标策划、目标监控与管理
变更的策划	6.3	体系策划
支持（标题）	7	
资源（标题）	7.1	
总则	7.1.1	经营规划
人员	7.1.2	资源策划
基础设施	7.1.3	资源策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流
过程运行环境	7.1.4	资源策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流
监视和测量资源（标题）	7.1.5	

GB/T 19001-2016		评价指标
总则	7.1.5.1	资源策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、产品质量监测与管理
测量溯源	7.1.5.2	资源策划、产品质量监测与管理
组织的知识	7.1.6	资源策划
能力	7.2	资源策划、设计和开发实施、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流
意识	7.3	设计和开发实施、资源策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流
沟通	7.4	体系策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、销售管理、售后服务管理
成文信息（标题）	7.5	
	7.5.1	体系策划、技术文件管理
	7.5.2	体系策划、技术文件管理
	7.5.3	体系策划、技术文件管理、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造
运行（标题）	8	
运行的策划和控制	8.1	产品实现过程策划、新产品质量策划、质量标准策划、项目确定、项目管理、技术文件管理、销售管理、售后服务管理
产品和服务的要求	8.2	
顾客沟通	8.2.1	销售管理、售后服务管理
产品和服务要求的确定	8.2.2	销售管理、售后服务管理
产品和服务要求的评审（标题）	8.2.3	
	8.2.3.1	销售管理、售后服务管理
	8.2.3.2	销售管理、售后服务管理
产品和服务要求的更改	8.2.4	销售管理、售后服务管理
产品和服务的设计和开发（标题）	8.3	
总则	8.3.1	设计和开发实施、
设计和开发策划	8.3.2	项目确定、项目管理、设计和开发实施、供应商管理
设计和开发输入	8.3.3	项目确定、设计和开发实施、
设计和开发控制	8.3.4	新产品质量策划、项目管理、设计和开发实施、供应商管理
设计和开发输出	8.3.5	设计和开发实施、
设计和开发更改	8.3.6	设计和开发更改
外部提供的过程、产品和服务的控制（标题）	8.4	
总则	8.4.1	设计和开发实施、供应商管理、采购管理、零部件物流、自制生产物流、成品物流、售后服务管理、
控制的类型和程度	8.4.2	质量标准策划、设计和开发实施、供应商管理、采购管理、

GB/T 19001-2016		评价指标
		零部件物流、自制生产物流、成品物流、售后服务管理、产品质量监测与管理
提供给外部供方的信息	8.4.3	设计和开发实施、供应商管理、采购管理、零部件物流、自制生产物流、成品物流
	8.4.3.1	设计和开发实施、供应商管理、采购管理、零部件物流、自制生产物流、成品物流、
生产和服务提供的控制	8.5.1	冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造
标识和可追溯性	8.5.2	冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流、销售管理、售后服务管理
顾客或外部供方的财产	8.5.3	冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、销售管理、售后服务管理
防护	8.5.4	冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、零部件物流、自制生产物流、成品物流、销售管理、售后服务管理
交付后活动	8.5.5	销售管理、售后服务管理
更改控制	8.5.6	设计和开发更改、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造
产品和服务的放行	8.6	新产品质量策划、销售管理、售后服务管理、产品质量监测与管理
不合格输出的控制（标题）	8.7	
	8.7.1	新产品质量策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、销售管理、售后服务管理、质量改进
	8.7.2	新产品质量策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、销售管理、售后服务管理、质量改进
绩效评价（标题）	9	
监视、测量、分析和评价（标题）	9.1	
总则	9.1.1	体系策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、质量工具方法应用
顾客满意	9.1.2	顾客满意度管理
分析与评价	9.1.3	顾客满意度管理、目标监控与管理、质量改进
内部审核	9.2	体系监控与改进
管理评审	9.3	体系监控与改进
改进（标题）	10	
总则	10.1	体系策划、过程策划、质量改进
不合格和纠正措施	10.2	新产品质量策划、冲压、焊接、涂装、装配、机加工、铸造、销售管理、售后服务管理、质量改进
持续改进	10.3	经营规划、体系策划、过程策划、新产品质量策划、质量改进
	10.3.1	经营规划、体系策划、过程策划、质量改进

附录 B 评分细则示例

(资料性附录)

表 B 给出了过程的评分示例。

注：根据评价发现满足评价要求的程度，对过程进行评分。

表 B 评分细则示例

得分	过程符合程度	单一绩效指标达成率
10	完全符合	100%
8	要求基本符合，有轻微不符合情况	$\geq 80\%$
6	要求部分符合，存在明显不符合	$\geq 60\%$
4	落实不够，存在严重不符合	$\geq 40\%$
0	要求没有得到落实	$< 40\%$

附录 C 计算公式示例

(资料性附录)

以总体得分率为例，计算公式如下所示：

$$\text{总体得分率} = \frac{\sum \text{模块总体得分率}}{\sum \text{模块数量}}$$

$$\text{模块总体得分率} = \frac{\sum \text{模块过程实际得分}}{\sum \text{模块过程应得总分}} \times \text{模块过程权重系数} + \frac{\sum \text{模块绩效实际得分}}{\sum \text{模块绩效应得总分}} \times \text{模块绩效权重系数}$$

参照汽车行业现状，综合专家论证、应用验证、仿真验证等方法，推荐模块过程与绩效权重比为 7:3。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- [2] GB/T 19001 质量管理体系 要求
- [3] GB/T 18305 质量管理体系 汽车生产件及相关服务件组织应用 GB/T 19001 的特别要求
- [4] VDA 系列标准
- [5] GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- [6] GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
- [7] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [8] RB/T XXXXX 质量管理体系分级认证标准编制导则