



中华人民共和国烟草行业标准

YC/T 394.1—2011

烟草行业质量、环境、职业健康安全 一体化管理体系 第1部分:基础和术语

Quality, environment, occupational health and safety integrated management
systems of tobacco industry—Part 1: Fundamentals and vocabulary

2011-04-29 发布

2011-05-15 实施

国家烟草专卖局 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系基础 1

 2.1 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的理论说明 1

 2.2 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求,产品要求和环境、职业健康安全绩效要求 ... 1

 2.3 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系方法 2

 2.4 过程方法 2

 2.5 文件 3

 2.6 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系评价 4

 2.7 持续改进 4

 2.8 统计技术的作用 5

 2.9 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系与其他管理体系的关系 5

3 术语和定义 5

前 言

YC/T 394《烟草行业质量、环境、职业健康安全一体化管理体系》分为四个部分：

- 第1部分：基础和术语；
- 第2部分：要求；
- 第3部分：卷烟生产企业实施指南；
- 第4部分：卷烟销售企业实施指南。

本部分为 YC/T 394 的第1部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家烟草专卖局提出。

本部分由全国烟草标准化技术委员会企业分技术委员会(SAC/TC 144/SC 4)归口。

本部分起草单位：安徽省烟草专卖局(公司)、国家烟草专卖局经济运行司、江苏中烟工业有限责任公司、安徽中烟工业公司、辽宁省烟草专卖局(公司)。

本部分主要起草人：王汉文、李德义、刘艳、张岩磊、唐静、陈志和、王新胜、张玲珑、万里鹏、提晓岩、关军。

引 言

烟草行业从 20 世纪 90 年代初开始在全行业工业企业推行质量管理体系至今,经过近二十年的探索实践,行业贯标工作取得了很大进展,对提高企业管理水平,提升企业竞争力起到了较好的促进作用。目前,绝大多数卷烟工业企业和部分商业企业建立起了各自的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。但是,大多数企业建立的质量、环境和职业健康安全管理体系实质上是各自独立运行,系统性、协调性差。而且,各个企业在三个通用性标准执行上理解不一、要求不一、做法不一,客观上存在着低水平符合以及在理解、执行上存在偏差等问题。这些管理问题引起了国家烟草专卖局的高度重视,在行业“卷烟上水平”五年规划中,国家烟草专卖局明确提出行业三标一体贯标的要求。管理标准一体化是国际标准化组织一直鼓励的管理体系标准设计和建设思想,该思想在质量、环境及职业健康安全三个标准制定时就有所体现。因此,我们在充分考虑质量、环境、职业健康安全三个国际标准、国家标准及行业要求的基础上,制定了 YC/T 394 标准。

这四个部分包括:

- YC/T 394.1,表述了质量、环境、职业健康安全一体化管理体系基础知识,并规定了管理体系的术语;
- YC/T 394.2,规定了质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求,用于证实组织具有能力提供满足顾客要求和适用的法律法规及行业要求的产品,符合所声明的环境及职业健康安全方针,从而达到并增进顾客、员工、社会及其他相关方的满意;
- YC/T 394.3,为卷烟生产企业建立、实施、保持和改进质量、环境、职业健康安全一体化管理体系提供指南;
- YC/T 394.4,为卷烟销售企业建立、实施、保持和改进质量、环境、职业健康安全一体化管理体系提供指南。

第 1 部分参考了 GB/T 19000—2008《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 24001—2004《环境管理体系要求及使用指南》及 OHSAS 18001:2007 (Occupational health and safety management systems—Requirements),阐明了本系列标准的基础、术语和定义。

第 2 部分在综合了 GB/T 19001—2008《质量管理体系 要求》、GB/T 24001—2004《环境管理体系 规范及使用指南》和 OHSAS 18001:2007 (Occupational health and safety management systems—Requirements)的基础上,增加烟草行业的特殊要求编制而成。为了整合的需要,对 GB/T 19001—2008、GB/T 24001—2004 和 OHSAS 18001:2007 三个标准的要求在语言描述上进行了一些必要的调整和融合,但调整和融合以不降低三个标准的要求为前提。该部分的章、条编排以 GB/T 19001—2008 为基础,融入 GB/T 24001—2004 和 OHSAS 18001:2007 的要求,GB/T 24001—2004 和 OHSAS 18001:2007 中一些具有较强独立性或个性化的要求以单独的条目出现。该部分遵循 PDCA 的管理思想,强调采用结构化、程序化和文件化的管理手段进行质量、环境和职业健康安全管理,以满足顾客、员工、社会及其他相关方的期望和需求,展现组织的良好形象。

第 3、4 部分在遵循 YC/T 394.2—2011《烟草行业质量、环境、职业健康安全一体化管理体系 第 2 部分:要求》的基础上,着重依据卷烟生产、销售的特点给出了卷烟生产企业、卷烟销售企业建立、实施、保持和改进质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的指南。

四个部分共同构成一组密切相关的烟草行业质量、环境、职业健康安全一体化管理体系标准,为行业实现可持续发展提供管理支撑。

烟草行业质量、环境、职业健康安全 一体化管理体系 第1部分：基础和术语

1 范围

YC/T 394 的本部分表述了烟草行业质量、环境、职业健康安全(以下简称 QEH)一体化管理体系的基础,并确定了相关的术语。

本部分适用于有如下需求的烟草行业组织及有关人员:

- a) 通过实施质量、环境、职业健康安全一体化管理体系寻求优势的组织;
- b) 对供方能满足其产品要求、管理环境因素、控制职业健康安全风险寻求信任的组织;
- c) 产品的使用者,受组织环境及职业健康安全绩效影响的个人;
- d) 就质量、环境和职业健康安全管理方面所使用的术语需要达成共识的人们(如:行业主管部门、供方、顾客、行政执法机构、受影响的人群);
- e) 评价组织的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系或依据 GB/T 19001—2008; GB/T 24001—2004; OHSAS 18001:2007 的要求审核其符合性的内部或外部人员和机构[如:审核员、行政执法机构,认证(注册)机构];
- f) 对组织质量、环境、职业健康安全一体化管理体系提出建议或提供培训的内部或外部人员;
- g) 制定相关标准的人员。

2 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系基础

2.1 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的理论说明

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系能够帮助组织提高顾客、员工、社会及其他相关方的满意度,树立组织的良好形象。

顾客、员工、社会及其他相关方要求组织具有满足其需求和期望的特性,这些需求和期望在组织的承诺和产品或服务的规范中表述,并集中归结为组织的社会形象和顾客、员工及其他相关方的要求。组织通过社会活动展现其社会形象。顾客、员工及其他相关方的要求可以由顾客、员工及其他相关方以合同的方式规定或由组织自己确定。在任一情况下,组织的社会形象和产品或服务是否可被社会承认,或被顾客、员工及其他相关方所接受,最终都由顾客、员工、社会及其他相关方确定。

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系鼓励组织分析顾客、员工、社会及其他相关方的需求,规定相关的过程,并使其持续受控,以实现顾客、员工、社会及其他相关方能接受的组织的社会形象和产品或服务。由于顾客、员工、社会及其他相关方的需求和期望是在不断变化的,再加上竞争的压力和技术的发展,组织应不断改进其产品、服务和过程。质量、环境、职业健康安全一体化管理体系能提供持续改进的框架,以增加顾客、员工及其他相关方满意的机会,并提供持续满足要求的产品或服务,向顾客、员工、社会及其他相关方提供信任。

2.2 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求,产品要求和环境、职业健康安全绩效要求

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求参照 GB/T 19001、GB/T 24001、OHSAS 18001 制定,不同于产品要求和环境、职业健康安全绩效要求。

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求是通用的,适用于烟草行业的所有组织,不论其提供

何种产品或服务。质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求本身并不规定产品要求和环境、职业健康安全绩效要求。

产品要求和环境、职业健康安全绩效要求可包含在诸如技术规范、产品标准、过程标准、合同协议、法律法规和行业规定等的要求之中。

2.3 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系方法

建立和实施质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的方法包括以下步骤：

- a) 确定顾客和其他相关方对产品的需求和期望；
- b) 确定员工、社会和其他相关方对环境因素和职业健康安全风险进行管理的要求和期望；
- c) 建立组织的质量、环境、职业健康安全方针和目标；
- d) 确定实现质量、环境、职业健康安全目标必需的过程和职责；
- e) 确定和提供实现质量、环境、职业健康安全目标必需的资源；
- f) 规定测量每个过程的有效性和效率的方法；
- g) 应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率；
- h) 确定防止不合格(不符合)、事件并消除产生原因的措施；
- i) 建立和应用持续改进质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的过程。

上述方法也适用于保持和改进现有的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系。

2.4 过程方法

任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动可视为一个过程。

为使组织有效运行，必须识别和管理许多相互关联和相互作用的过程。通常，一个过程的输出将直接成为下一个过程的输入。系统地识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，称为“过程方法”。

本部分鼓励采用过程方法管理组织。

以过程为基础的质量、环境、职业健康管理体系如图 1 所示。图 1 中过程更详细的关系如图 2 所示。该图表明在向组织提供输入方面，相关方起重要作用。监视相关方满意程度需要评价有关相关方感受的信息。这种信息可以表明其需求和期望已得到满足的程度。

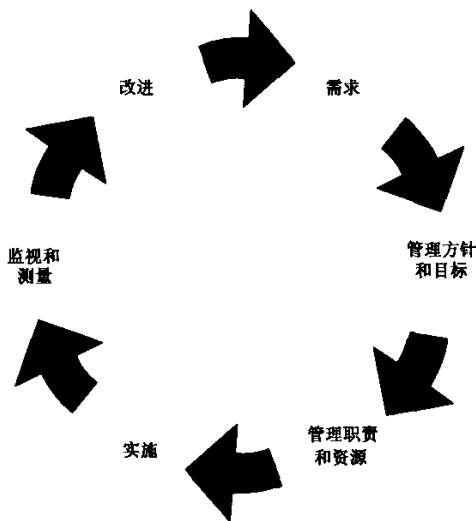


图 1 以过程为基础的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系(I)

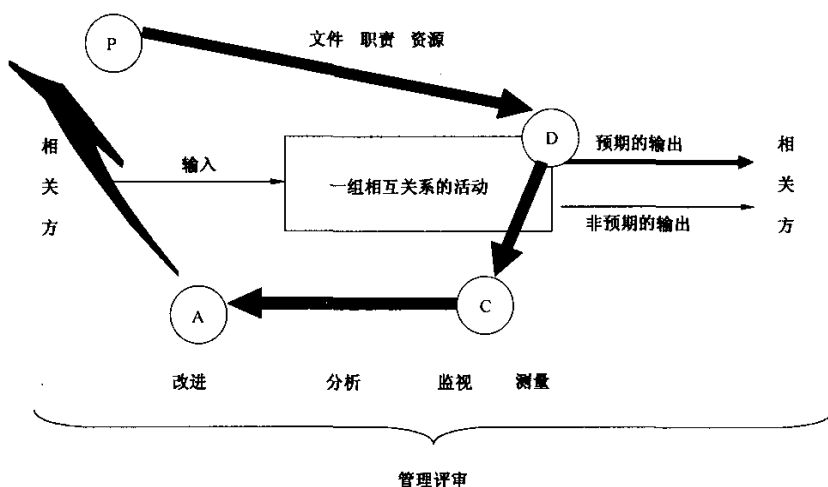


图 2 以过程为基础的质量、环境、职业健康安全一体化管理体系(Ⅱ)

2.5 文件

2.5.1 文件的价值

文件能够沟通意图、统一行动,其使用有助于:

- a) 满足顾客、员工和与组织产品、活动有关的其他相关方的要求,并持续改进;
- b) 提供适宜的培训;
- c) 重复性和可追溯性;
- d) 提供客观证据;
- e) 评价质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的有效性和持续适宜性。

文件的形成本身并不是目的,它应是一项增值的活动。

2.5.2 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系中使用的文件类型

在质量、环境、职业健康安全一体化管理体系中使用下述几种类型的文件:

- a) 向组织内部和外部提供关于质量、环境、职业健康安全一体化管理体系的一致信息的文件,这类文件称为质量、环境、职业健康安全管理手册;
- b) 对特定的项目、产品、过程、合同,或为实现组织的环境、职业健康安全目标和指标,而对实现方法、资源、时间以及组织各有关职能和层次的职责权限做出安排的质量计划、环境管理方案、职业健康安全管理方案;
- c) 阐明要求的文件,这类文件称为规范;
- d) 阐明推荐的方法或建议的文件,这类文件称为指南;
- e) 提供如何一致地完成活动和过程的信息的文件,这类文件包括形成文件的程序、作业指导书和图样;
- f) 为完成活动或达到的结果提供客观证据的文件,这类文件称为记录。

每个组织应确定其所需文件的多少和详略程度及使用的媒介。这取决于下列因素,诸如:组织的类型和规模、过程的复杂性和相互作用、产品的复杂性、环境因素、职业健康安全风险、顾客、员工、社会和其他相关方要求、适用的法律法规和行业规定要求、经证实的人员能力、组织资源状况以及满足质量、环境、职业健康安全一体化管理体系要求所需证实的程度。

2.6 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系评价

2.6.1 总则

管理体系评价通常的方式包括体系审核、评审以及自我评定。不同评价方式在涉及的范围上可以有所不同,并可包括许多活动。

2.6.2 管理体系过程的评价

评价管理体系时,应对每一个被评价的过程,提出如下四个基本问题:

- a) 过程是否已被识别并适当规定?
- b) 职责是否已被分配?
- c) 程序是否得到实施和保持?
- d) 在实现所要求的结果方面,过程是否有效?

综合上述问题的答案可以确定评价结果。

2.6.3 管理体系审核

审核是用于确定符合管理体系要求的程度。审核发现是用于评定管理体系的有效性和识别改进的机会。

第一方审核,俗称内部审核,由组织自己或以组织的名义进行,用于管理评审或其他的组织内部目的,可作为组织声明自身合格的基础。

第二方审核由组织的相关方(如行业主管部门、顾客)或由其他人员以相关方的名义进行。

第三方审核由外部独立的审核组织进行。这类组织通常是经认可的,如那些对符合 GB/T 19001、GB/T 24001、OHSAS 18001 要求提供认证或注册的机构。

注: GB/T 19011 提供审核指南。

2.6.4 管理体系评审

最高管理者的任务之一是根据方针和目标,有规则地、系统地评价管理体系的适宜性、充分性、有效性和效率。这种评审可包括考虑修改方针和目标的需求以响应相关方需求和期望的变化。评审包括确定采取措施的需求。

审核报告与其他信息源一同用于管理体系的评审。

2.6.5 自我评定

组织的自我评定是一种参照质量、环境、职业健康安全一体化管理体系或优秀模式对组织的活动和结果所进行的全面和系统的评审。

自我评定可提供一种对组织业绩和管理体系成熟程度的总体看法。它还有助于识别组织中需要改进的领域,并确定优先开展的事项。

2.7 持续改进

持续改进管理体系的目的在于增加顾客、员工、社会和其他相关方满意的机会。改进包括下述活动:

- a) 分析和评价现状,以识别改进区域;
- b) 确定改进目标;
- c) 寻找可能的解决办法,以实现这些目标;

- d) 评价这些解决办法并作出选择；
- e) 实施选定的解决办法；
- f) 测量、验证、分析和评价实施的结果，以确定这些目标已经实现；
- g) 正式采纳更改。

必要时，对结果进行评审，以确定进一步改进的机会。从这种意义上说，改进是一种持续的活动。顾客和其他相关方的反馈以及管理体系的评价均能用于识别改进的机会。

2.8 统计技术的作用

应用统计技术可帮助组织了解变异，从而有助于组织解决问题并提高有效性和效率。这些技术也有助于更好地利用可获得的数据进行决策。

在许多活动的状态和结果中，甚至是在明显的稳定条件下，均可观察到变异。这种变异可通过产品和过程可测量的特性观察到。

统计技术有助于对这类变异进行测量、描述、分析、解释和建立模型，甚至在数据相对有限的情况下也可实现。这种数据的统计分析能更好地理解变异的性质、程度和原因提供帮助。从而有助于解决，甚至防止由变异引起的问题，并促进持续改进。

注：GB/Z 19027 给出了统计技术在管理体系中的应用指南。

2.9 质量、环境、职业健康安全一体化管理体系与其他管理体系的关系

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系是组织管理体系的一部分，它致力于实现质量、环境和职业健康安全目标，满足相关方的要求。组织的质量、环境、职业健康安全目标与其他目标，如增长、资金、利润等相辅相成。一个组织管理体系的各个部分，连同质量、环境、职业健康安全一体化管理体系可以合成一个整体，从而形成使用共有要素的单一管理体系。这将有利益于策划、资源配置、确定互补的目标，并有利于评价组织的整体有效性。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量、环境、职业健康安全一体化管理体系 QEHS management systems

在质量、环境、职业健康安全方面指挥和控制组织的管理体系。

注 1：管理体系是用来建立方针和目标，进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

注 2：管理体系包括组织结构、策划活动、职责、程序、过程和资源。

3.2

质量、环境、职业健康安全方针 QEHS policy

由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量、环境、职业健康安全方面的宗旨和方向。

注：通常质量、环境、职业健康安全方针与组织的总方针相一致并为制定质量、环境、职业健康安全目标(3.3)提供框架。

3.3

质量、环境、职业健康安全目标 QEHS objective

在质量、环境、职业健康安全方面所追求的目的。

注 1：质量、环境、职业健康安全目标通常依据组织的质量、环境、职业健康安全方针(3.2)制定。

注 2：通常对组织的相关职能和层次分别规定质量、环境、职业健康安全目标。

3.4

环境、职业健康安全指标 EH target

由目标产生,为实现目标所需规定的具体环境、职业健康安全的绩效要求,它们可适用于整个组织或其局部。

3.5

工作条件 work environment

工作时所处的一组条件。

注:条件包括物理的、社会的和心理的因素(如:温度、承认方式、人体工效和大气成分)。

3.6

质量、环境、职业健康安全管理手册 QEH manual

规定组织质量、环境、职业健康安全一体化管理体系(3.1)的文件。

注:为了适应组织的规模和复杂程度,质量、环境、职业健康安全管理手册在其详略程度和编排格式方面可以不同。
