

# 《企业标准体系》系列国家标准 (征求意见稿)

标准修订起草工作组

二〇一六年六月

## 目 次

1. 《企业标准化工作 指南》（征求意见稿）
2. 《企业标准体系 要求》（征求意见稿）
3. 《企业标准体系 产品实现标准体系》（征求意见稿）
4. 《企业标准体系 保障标准体系》（征求意见稿）
5. 《企业标准化工作 评价与改进》（征求意见稿）



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 企业标准化工作 指南

Enterprise standardization—Guidelines

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2016-06-14

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 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

## 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
5 策划.....	2
6 企业标准体系构建.....	3
7 企业标准的制（修）订.....	4
8 标准的实施与检查.....	5
9 参与标准化活动.....	6
10 评价与改进.....	7
11 标准化创新.....	8
12 组织、能力与管理.....	8

征求意见稿专用

## 前 言

GB/T XXXXX 《企业标准化工作 指南》是企业标准体系系列标准之一，本系列标准结构如下：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系；
- GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由中国标准化协会提出。

本标准起草单位：……

本标准主要起草人：……

征求意见稿

## 引 言

为充分发挥企业在标准化工作中的主体作用，指导企业有效开展标准化工作，建立促进技术进步和适应市场竞争需要的企业标准化工作机制，提高产品（服务提供）质量和生产经营效益，在充分调查研究和广泛征求意见的基础上，结合标准化工作改革和企业标准化工作实践以及企业开展标准化工作的要求，明确企业开展标准化工作所需，给出了企业开展标准化工作的主要内容及方法，遵循的“策划(Plan)-实施(Do)-检查(Check)-改进(Act) (PDCA)”方法，企业可结合实际情况灵活应用本标准。企业标准化工作PDCA循环模型如图1所示。

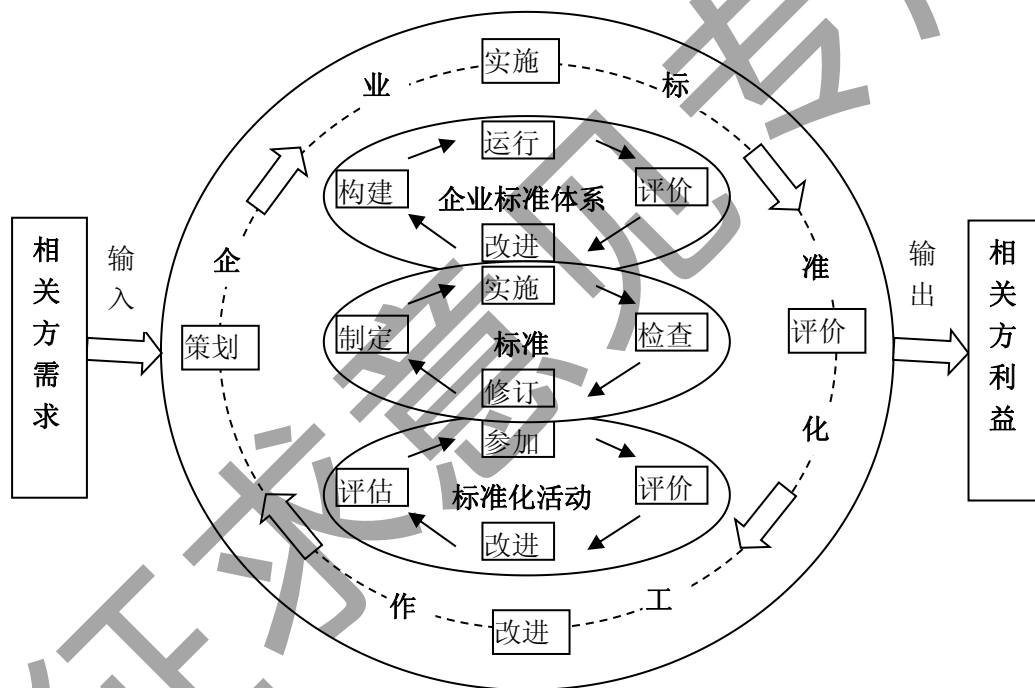


图1 企业标准化工作PDCA循环模型图

# 企业标准化工作 指南

## 1 范围

本标准规定了企业标准化工作指南的术语和定义、基本原则、策划、企业标准体系构建、企业标准的制（修）订、标准的实施与检查、参与标准化活动、评价与改进、标准化创新、组织、能力与管理。

本标准适用于企业开展标准化工作。

## 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/T15496 企业标准体系 要求

GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系

GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系

GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

GB/T 20000.2 标准化工作指南 第2部分：采用国际标准

GB/T 20001.10 标准编写规则 第10部分：产品标准

GB/T 24421（所有部分）服务业组织标准化工作指南

## 3 术语和定义

GB/T 20000.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 20000.1中的某些术语和定义。

### 3.1

**标准** standard

通过标准化活动，按照规定的程序经协商一致制定，为各种活动或其结果提供规则、指南或特性，供共同使用和重复使用的文件。

注1：标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础。

注2：规定的程序指制定标准的机构颁布的标准制定程序。

注3：诸如国际标准、区域标准、国家标准等，由于它们可以公开获得以及必要时通过修正或修订保持与最新技术水平同步，因此它们被视为构成了公认的技术规则，其他层次上通过的标准，诸如专业协（学）会标准、企业标准等，在地域上可影响几个国家。

[GB/T 20000.1, 5.3]

### 3.2

**标准化** standardization

为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款以及编制、发布和应用文件的活动。

注 1：标准化活动确立的条款，可形成标准化文件，包括标准和其他标准化文件。

注 2：标准化的主要效益在于为了产品、过程或服务的预期目的改进它们的适用性，促进贸易、交流以及技术合作。

[GB/T 20000.1, 3.1]

### 3.3

#### 标准体系 standard system

一定范围内标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

## 4 基本原则

### 4.1 需求导向

企业标准化工作应以满足相关方需求、市场竞争和生产、经营、管理、技术进步等为导向，确定标准化对象。

### 4.2 合规性

符合国家有关法律法规、政策和相关标准。

### 4.3 系统性

权衡、协调各方关系，关注企业外部标准化活动并适时调整、优化企业内部标准化规划、计划及标准体系，确保标准化工作协调有序推进。

### 4.4 适用性

围绕企业发展战略，制定实现企业经营方针、目标的标准化方针与目标；标准化工作指向清晰、目的明确；标准体系满足需求，标准现行有效，便于实施。

### 4.5 效能性

以实现企业生产、经营和管理目标为驱动，对企业经营效益、员工的工作绩效，实行可量化、可考核的标准化，达到预期效果。

### 4.6 全员参与

围绕企业发展战略和标准化工作方针、目标，健全组织，周密计划，开展标准化宣传、培训，营造领导带头、全体人员积极参与内、外部标准化活动以及实施相关标准的环境，养成全体员工自觉执行标准的素养。

### 4.7 持续改进

遵循PDCA循环方法，从岗位、部门及各层级，持续运行标准体系和实施标准，适时对标准体系进行维护和标准适用性的跟踪，针对问题，查找原因并根据市场与需求变化，适时对风险和机遇作出反应，提出、验证改进措施，及时制（修）订相关标准并纳入标准体系。

## 5 策划



## 5.1 需求分析

5.1.1 应对相关方需求和期望进行标准化需求分析，策划标准化工作。

5.1.2 相关方主要包括顾客、所有者、股东、员工、供方和合作伙伴、社会等，应以顾客为关注焦点，考虑政策、安全、环境、资源、地域、市场等要素。

5.1.3 识别、平衡相关方需求和期望所需的产品实现（服务提供）过程和支持保障过程的标准体系、标准以及利于企业发展的标准化对象。

## 5.2 内容策划

企业对标准化工作的策划应至少包括：

- a) 与企业发展战略相一致，实现企业经营方针、目标的可测量的标准化工作方针、目标；
- b) 标准体系框架；
- c) 所需的各类标准；
- d) 开展及参与的各类标准化活动。

## 5.3 过程策划

过程策划应关注管理活动、资源提供、产品实现（服务提供）、监视、测量以及评价活动等过程，应确定：

- a) 各项活动内容及做法；
- b) 所需的各种资源；
- c) 各项活动的负责部门、负责人；
- d) 实现的阶段与时限；
- e) 对结果的评估程序与方法；
- f) 达到预期的标准化工作目标。

## 5.4 标准工作作用与内容

### 5.4.1 标准工作作用

企业标准化工作涉及企业生产、经营、管理等全过程，是企业科学管理的重要技术基础工作。能有效促进专业化生产、节约资源、科学管理、稳定和提高产品（服务提供）质量、保障安全、维护职业健康和强化环境管理。

### 5.4.2 标准化工作内容

企业标准化工作涉及到企业的各个方面和环节，企业标准化主要工作包括：

- a) 企业标准体系构建与运行、维护；
- b) 企业标准制（修）订与标准信息跟踪，确保实施的标准现行有效；
- c) 标准的实施与监督检查；
- d) 标准化信息的收集与整理；
- e) 采用国际标准或国外先进标准；
- f) 参与国际标准、国家标准、行业标准、地方标准及团体标准的制（修）订；
- g) 参与标准化试点示范；
- h) 参与国际、国内及社会团体组织的标准化活动；
- i) 评价与改进；
- j) 标准化创新。

## 6 企业标准体系构建

### 6.1 构建原则

- 6.1.1 根据技术进步和对生产、经营、管理目标以及适应用户、市场需求分析，确定标准体系框架，建立健全标准体系。
- 6.1.2 企业标准体系应结构合理，层次清晰、相关联的标准协调。
- 6.1.3 企业标准体系应预留与其他管理标准体系的接口，形成完整配套、相互协调的企业标准体系。

### 6.2 构建方法

- 6.2.1 企业标准体系可参照 GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498 的规定构建。
- 6.2.2 服务业组织可参照 GB/T 24421 的规定构建。
- 6.2.3 也可参照其他要求构建。

### 6.3 企业标准体系表

- 6.3.1 构建企业标准体系应编制企业标准体系表，企业标准体系表宜包括编制说明、标准化管理组织结构图、标准体系框架图、标准明细表。
- 6.3.2 标准明细表应给出标准编号、标准名称、责任部门等内容。为保证企业标准体系与其它管理标准体系的兼容，纳入企业标准体系内的其他管理标准体系的标准可采用双编号进行管理。

## 7 企业标准制（修）订

### 7.1 企业标准范围

- 7.1.1 企业生产的产品（服务提供），没有可执行的或严于国家标准、行业标准、地方标准。
- 7.1.2 为满足相关方需求制定的产品（服务提供）实现标准和支持产品实现的保障标准。
- 7.1.3 对国家标准、行业标准、地方标准的选择和补充。
- 7.1.4 对国际标准或国外先进标准的转化。

### 7.2 企业标准对象分析

- 7.2.1 应根据构建的企业标准体系和企业需求，确定需要统一规则的标准对象，分析其功能特征和技术特性，明确标准内容要素，并考虑以下因素：
  - a) 促进新技术、新发明成果转化和提高市场占有率；
  - b) 降低成本，提高生产、经营和管理效率；
  - c) 改善环境、安全和健康；
  - d) 增强产品（服务提供）的兼容性和有效性；
  - e) 有利于发展贸易，规范市场秩序，保护消费者权益；
  - f) 方便消费者使用，节约资源；
  - g) 标准实施的可行性；
  - h) 其他方面。
- 7.2.2 根据分析结果，应至少对以下方面进行调查研究和资料收集：
  - a) 标准化对象的国内外以及本企业现状和发展方向；
  - b) 有关的最新科技成果；
  - c) 生产和工作实践中积累的技术数据、统计资料；

d) 相关国际标准、国外先进标准、技术法规、国家标准、行业标准、地方标准和团体标准。

### 7.3 制（修）订程序

#### 7.3.1 一般程序

标准制（修）订程序一般分为预研、立项、起草、征求意见、审查、批准、出版、复审、废止九个阶段。企业应至少完成起草、征求意见、审查、批准四个阶段。

#### 7.3.2 起草草案

对收集的资料进行整理、分析、对比、选优，必要时应进行试验、验证，然后起草标准草案。

#### 7.3.3 征求意见

将标准草案发企业内有关部门（必要时发企业外有关单位，如用户）征求意见，对反馈的意见逐一分析研究，决定取舍后形成标准送审稿。

#### 7.3.4 审查

根据标准内容，可采取会议审查或函件审查。审查内容至少包括：

- a) 是否符合有关法律法规、强制性标准要求；
- b) 是否符合或达到预定的目标和要求以及可操作性和可验证性；
- c) 是否与本企业相关标准协调；
- d) 标准编写格式是否符合本企业要求。

#### 7.3.5 批准

审查后应根据审查意见进行修改，编写标准报批稿，准备报批需呈交的相关文件资料，报企业法定代表人或授权人批准、发布。

### 7.4 产品（服务提供）标准编写

7.4.1 企业制定产品（服务提供）标准时应充分考虑顾客需求和科技创新。

7.4.2 产品标准应包括对产品规格、功能指标、性能指标和检验方法与判定等所做的技术规定，具体可参照 GB/T 20001.10 的规定编写。

7.4.3 服务标准应体现功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性等特征要求，至少包括服务流程、服务提供、服务质量与控制及验证等内容，具体可参照 GB/T 24421.3 的规定编写。

7.4.4 产品（服务提供）标准一般不包括产品的配方、组分、工装、工艺流程等可能涉及企业技术或商业秘密的内容，如涉及企业专利应在前言中明示。

7.4.5 企业应通过网络、包装、说明书等载体公开声明所执行的标准号。

## 8 标准实施与检查

### 8.1 实施原则

8.1.1 强制性标准应严格执行。

8.1.2 公开声明及约定的标准应严格执行。

### 8.2 实施程序和方法

8.2.1 按标准规定的内容实施。

- 8.2.2 对有特殊技能要求的岗位人员上岗前应进行必要的标准化与专业技能培训。
- 8.2.3 可将标准规定的要求转化为岗位的具体工作流程、操作方法加以实施。
- 8.2.4 对标准中有关特定（如安全、环保等）要求，应落实到关键点并有相应实施措施。
- 8.2.5 应及时处置标准实施中出现的问题，确保标准实施的连贯性和有效性。
- 8.2.6 按标准要求设计实施记录表（卡），记录保存实施数据。

### 8.3 实施监督检查

#### 8.3.1 监督检查内容应至少包括：

- a) 实施标准的物资准备及其质量是否满足标准实施的要求；
- b) 关键点的各项措施是否完备；
- c) 员工对标准的掌握程度；
- d) 岗位人员作业过程与标准符合情况；
- e) 作业活动产生的信息、物资等与标准的符合情况。

#### 8.3.2 可采取定期检查或不定期检查、重点检查或普查的方式。

#### 8.3.3 各类检查宜在计划中予以确定。

#### 8.3.4 监督检查可成立专门的组织，也可由标准化工作机构根据计划安排组织实施。

#### 8.3.5 监督检查可采用现场查看与问询、对记录的数据进行核实与分析、用技术或其它方法进行验证等。

## 9 参与标准化活动

### 9.1 采用国际标准或国外先进标准

#### 9.1.1 根据企业需求和国内外市场需要，检索和收集相关国际标准、国外先进标准。

#### 9.1.2 对国际标准或国外先进标准的内容进行分析，评估采用国际标准或国外先进标准必要性和可行性。

#### 9.1.3 将需要采用的国际标准或国外先进标准转化制定企业标准并实施，制定要求应符合 GB/T 20000.2 的规定。当国家标准、行业标准、地方标准、团体标准已采用国际标准或国外先进标准时，可直接执行。

#### 9.1.4 直接采用国际标准或国外先进标准时应进行识别，妥善处理可能涉及的知识产权事宜。

#### 9.1.5 对采用国际标准、国外先进标准工作进行评价。

### 9.2 参与国家标准、行业标准、地方标准制（修）订

#### 9.2.1 关注相关国家标准、行业标准、地方标准现行情况及制（修）订信息，评估参与制（修）订的可能性和对企业发展的推进作用。

#### 9.2.2 积极参与国家标准、行业标准、地方标准的制（修）订。参与标准制（修）订工作可包括提供本企业类似标准、编写标准、提出标准修改建议、验证标准内容、参加标准审查等工作。

#### 9.2.3 可主持国家标准、行业标准、地方标准的制（修）订。主持标准制（修）订工作包括提出标准提案、组织标准编写、征求意见、审查等工作。

### 9.3 参与团体标准制（修）订

#### 9.3.1 对团体标准的影响力、政府预期、鼓励政策采信的可能性进行评估。

#### 9.3.2 确定在团体标准制（修）订中的作用。

#### 9.3.3 分析本企业生产、经营与团体标准的切合度。

- 9.3.4 参与对团体标准实施情况反馈的能力。
- 9.3.5 促进并推动团体建立标准良好行为规范。

#### 9.4 参与标准化试点示范

- 9.4.1 关注各级政府部门、行业组织推行开展的标准化试点示范项目活动。
- 9.4.2 分析标准化试点示范项目的目的、任务及达到的预期效果，评估试点示范对企业品牌建设、管理水平提升的作用性和企业开展的适应度。标准化试点示范项目企业可自愿申报。
- 9.4.3 试点示范申请获批准后应开展以下工作：
  - a) 按试点示范的要求，填写并上报任务书；
  - b) 根据试点示范的创建目标和时间进度构建相关机构、制订实施计划；
  - c) 按标准化试点示范要求，收集、制定相关标准，构建标准体系并运行，提高产品质量、服务质量和管理水平，提升企业知名度和竞争力。通过试点示范，传播标准化理念，推广标准化经验，推动全社会运用标准化方式组织生产、经营、管理和服务；
  - d) 按照项目要求进行自我总结评价，形成自我评价报告，申请评价验收。

#### 9.5 参与国内标准化技术委员会活动

- 9.5.1 了解国内标准化技术委员会设置情况，从相关标准化技术委员会获取信息。
- 9.5.2 根据收集的信息结合企业人才、技术、资金等情况，确定参与标准化技术委员会活动的方式和内容。
- 9.5.3 参与方式和内容如下：
  - a) 成为标准化技术委员会、分技术委员会、工作组成员；
  - b) 承担标准化技术委员会、分技术委员会秘书处，工作组工作；
  - c) 参与标准化技术委员会、分技术委员会、工作组组织的交流、论坛等活动。

#### 9.6 参与社会团体组织标准化活动

- 9.6.1 关注各级标准化协会、相关行业协会等社会团体组织开展的标准化活动信息。
- 9.6.2 根据收集的信息结合企业人才、技术、资金等情况，确定参与社会团体组织标准化活动的方式和内容。
- 9.6.3 参与方式和内容如下：
  - a) 标准化知识培训、标准宣贯；
  - b) 标准化学术研讨会、标准化论坛，与国内外标准化专家进行交流；
  - c) 主持、参与社会组织团体标准的制（修）订；
  - d) 同国外标准化组织的合作与交流活动；
  - e) 标准化优秀论文和优秀科普作品评选活动。

#### 9.7 参与国际标准化活动

- 9.7.1 了解国际标准化组织、国际电工委员会和国际电信联盟以及其他国际专业技术组织等国际组织标准化活动信息。
- 9.7.2 参加国际标准化活动包括以下几个方面：
  - a) 担任国际标准化组织、国际电工委员会和国际电信联盟以及其他国际专业技术组织管理机构的官员或委员；

- b) 承担国际标准化组织、国际电工委员会和国际电信联盟以及其他国际专业技术组织技术委员会（含项目委员会）和分委员会等的主席和秘书处；以积极成员或观察成员的身份参加技术委员会或分技术委员会的活动；
  - c) 主持或参加国际标准制（修）订工作，担任工作组（包括项目组和维持组等）的负责人或注册专家；
  - d) 提出国际标准新工作领域提案和国际标准新工作项目提案；
  - e) 跟踪研究 ISO、IEC 和 ITU 以及国际专业技术组织的工作文件，提出投票或评议意见；
  - f) 参加或承办国际标准化组织、国际电工委员会和国际电信联盟以及其他国际专业技术组织技术委员会的会议；
  - g) 参加和组织国际标准化研讨会和论坛等活动；
  - h) 开展与各区域、各国的国际标准化合作与交流；
  - i) 其他国际标准化活动。
- 9.7.3 根据自身情况确定参加国际标准化活动方式和内容。

## 10 评价与改进

### 10.1 总则

应利用纠正和预防措施、数据分析、评价等方法，持续改进标准、标准体系和标准化工作，提高其有效性。

### 10.2 要求

- 10.2.1 应制定标准体系和标准化工作的自我评价方案，明确评价范围、评价程序与方法、责任部门、评价周期的等内容。
- 10.2.2 应定期对标准进行复审，并根据技术进步状况、经济社会和企业需要及时进行标准修订、废止。
- 10.2.3 评价与改进可参照 GB/T 19273、GB/T 24421 的规定进行。
- 10.2.4 评价可申请第三方进行。
- 10.2.5 改进的内容、措施、方法应制（修）订标准，纳入标准体系固化并持续实施。

## 11 标准化创新

### 11.1 总则

- 11.1.1 结合实际创造条件进行标准化工作的管理体制、机制、方法和标准的创新，促进科技成果快速转化为现实生产力。
- 11.1.2 发挥企业整合技术、资金、人才的关键作用，推进产、学、研、标协同创新。

### 11.2 要求

- 11.2.1 将企业的各项技术创新成果（如：专利、新产品、新技术等）及时转化为标准，迅速指导企业生产，并做好知识产权保护工作。
- 11.2.2 总结标准化工作的方式、方法，研制标准化工作的管理体制、机制、方法的新标准，提升企业经营管理水平。

11.2.3 参加各类标准化创新活动（如：积极申请筹建标准创新基地、积极参加标准创新基地的各项活动等），提升企业标准化创新能力。

11.2.4 关注国际标准化创新动态，指导企业创新工作。

## 12 组织、能力与管理

### 12.1 组织

#### 12.1.1 最高管理者

企业最高管理者应保企业建立促进技术进步、适应市场需要和自身发展的标准化工作机制，明确标准化机构、人员及其职责，保证标准化工作的顺利开展，最高管理者应：

- a) 贯彻国家标准化工作的法律法规、方针政策和有关强制性标准；
- b) 根据企业发展战略、经营方针与目标，组织确定标准化方针和目标；
- c) 策划并组织内部和参与外部标准化活动，提高员工标准化意识；
- d) 重视培养具备标准化、相应技术和外语交流能力的标准化人才；
- e) 为标准化工作提供必要的设施、经费等资源保障；
- f) 组织建立企业标准体系，批准、发布企业标准体系和企业标准；
- g) 建立健全标准化人员激励机制，表彰为标准化工作做出贡献的部门和个人。

#### 12.1.2 标准化机构及其人员

企业可设立独立的标准化机构和专职标准化人员，也可由相关部门和人员兼任，但应明确负责人。设立专（兼）职标准化机构和人员可根据企业规模、资源、战略需求等实际情况确定。

企业标准化专（兼）职机构及其人员应：

- a) 贯彻落实标准化法律法规、强制性标准中与本企业相关的要求；
- b) 组织制定并落实企业标准化工作任务和指标，编制企业标准化规划、计划；
- c) 建立和实施企业标准体系，编制企业标准体系表；
- d) 组织企业标准的制（修）订；
- e) 组织有关标准的实施；
- f) 对新产品、改进产品、技术改造和技术引进，提出标准化要求，负责标准化审查；
- g) 对企业标准化工作开展评价，保持企业标准体系的稳定性。对标准实施情况进行监督检查、对部门的意见和建议进行验证，以及国家、行业、地方新发布标准的适用性进行分析，提出制（修）订标准的建议，维护标准的适用性和先进性；
- h) 组织制定企业标准化管理标准或管理制度；
- i) 组织标准化知识培训与标准宣贯；
- j) 建立标准化档案，归口管理各类标准及标准化文书；
- k) 跟踪、搜集、整理国内外标准化信息及时向使用者提供；
- l) 承担或参与国家、行业和地方委托的有关标准的制定和审定工作，参加国内、国际各类标准化活动。

#### 12.1.3 部门

企业各部门和生产单位应：

- a) 组织实施企业标准化机构下达的标准化工作任务；
- b) 组织实施与本部门有关标准；

- c) 按要求做好标准实施的原始记录并报企业标准化机构;
- d) 对发现的问题进行分析并向企业标准化机构提出意见或建议;
- e) 按标准对员工进行考核、提出奖惩建议。

## 12.2 标准化人员能力

企业标准化人员应:

- a) 熟悉并执行国家有关标准化法律法规、方针政策;
- b) 掌握与业务工作相关的生产、技术、经营及管理状况,具有一定的管理和实践经验;
- c) 具备相应的标准化知识与所从事工作的专业技能;
- d) 具有相应的语言、文字、口头表达及计算机应用能力;
- e) 具有一定的组织协调能力。

## 12.3 管理

### 12.3.1 信息化与信息管理

12.3.1.1 企业可运用信息化手段对标准体系、标准制(修)订、与产品直接相关联的国际(国外先进)标准、国家标准、行业标准、地方标准、标准实施与监督、评价与改进进行管理;也可与企业基础数据信息化管理系统相融合。

12.3.1.2 注重信息更新,及时收集相关的国内外标准化信息并进行分析、加工,结合生产、经营、管理的需求转化为标准实施。

12.3.1.3 采取有效措施加强数据信息管理,保证数据信息安全。

### 12.3.2 文件管理

12.3.2.1 制定文件(含记录)管理规定并有序管理,定期对文件进行清理,确保文件有效适用。

12.3.2.2 企业标准化文件应至少包括:

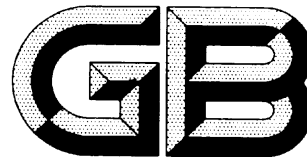
- a) 形成方针、目标的文件;
- b) 标准体系与所涉及的标准;
- c) 其它专项标准化管理;
- d) 标准实施的文件及记录。

12.3.2.3 记录应清晰、易于识别和检索。

12.3.2.4 宜建立基于计算机网络的文件管理系统。

---





# 中华人民共和国国家标准

GB/T 15496—XXXX  
代替 GB/T 15496-2003

## 企业标准体系 要求

Enterprise standard system—Requirement

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2016-06-14

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 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

## 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 总要求.....	2
5 标准体系建立.....	2
5.1 需求分析.....	2
5.1.1 分析对象.....	2
5.1.2 分析要求.....	3
5.1.3 分析方法和结果应用.....	5
5.2 结构设计.....	5
5.2.1 结构.....	6
5.2.2 保障标准体系.....	6
5.2.3 产品实现标准体系.....	6
5.2.4 岗位标准体系.....	7
5.3 标准明细表.....	7
5.4 编制说明.....	7
6 体系运行.....	8
6.1 运行原则.....	8
6.2 运行程序.....	8
6.2.1 制定计划.....	8
6.2.2 前期准备.....	8
6.2.3 运行.....	8
6.2.4 标准信息管理.....	9
6.2.5 标准实施的监督检查.....	9
6.2.6 记录.....	9
7 体系评价与改进.....	9
7.1 体系评价.....	9
7.2 体系改进.....	10
附录 A（规范性附录） 企业标准化规划.....	11
附录 B（资料性附录） 相关方及其需求和期望的分析方法和结果应用示例.....	13
附录 C（资料性附录） 企业标准体系的其他模式.....	15

## 前 言

GB/T 15496—XXXX《企业标准体系 要求》是企业标准体系标准之一，企业标准体系包含：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系；
- GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本标准是企业标准体系系列标准的纲领性要求，是《企业标准体系 保障标准体系》和《企业标准体系 产品实现标准体系》标准构建的基础。《企业标准体系 保障标准体系》和《企业标准体系 产品实现标准体系》标准是对《企业标准体系 要求》标准的具体化和支撑。

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准代替GB/T 15496-2003《企业标准体系 要求》。

本标准与GB/T 15496-2003相比主要技术变化如下：

- 修改了引言；
- 修改了第4章；
- 第5章增加了需求分析，原标准企业标准体系结构“基础标准体系、技术标准体系、管理标准体系和工作标准体系”改为“保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系”。

……

本标准由 提出。

本标准由 归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

GB/T 15496-2003的历次版本发布情况为：

- GB/T 15496-1995。

# 引 言

## 0.1 总则

企业标准体系系列国家标准为企业提供了运用标准化原理和方法获得卓越绩效,实现持续发展的路径。本标准指导企业根据行业特征、企业特征建立适合企业战略规划、经营管理需要的标准体系,以及形成自我驱动的标准体系实施、评价和改进机制。

企业标准体系是企业战略性决策的结果。企业标准体系的构建是企业顶层设计的内容。

## 0.2 基本理念

### 0.2.1 需求导向

以企业战略需求为导向,充分考虑企业内外部环境因素的影响,以实现企业发展战略为根本目标,建立企业标准体系,并融入企业经营管理系统。

### 0.2.2 创新设计

企业可按照本标准进行企业标准体系的设计,也可在本标准的基础上,根据企业实际进行创新设计,建立系统、协调、适应企业发展战略和经营管理需要的企业标准体系。

### 0.2.3 系统管理

运用系统管理的原理和方法,识别企业生产、经营、管理全过程中相互关联、相互作用的标准化要素,建立企业标准体系,并与企业经营管理系统充分融合、相互协调,发挥系统效应,提高企业实现目标的有效性。

### 0.2.4 持续改进

采用“P—D—C—A”的科学管理模式,即遵循“建立—运行—评价—改进”方法周而复始地运作,实现企业标准体系持续改进。

## 0.3 模型图

以企业战略为导向,构建企业标准体系,并遵循“P—D—C—A”理念和方法,实现系统管理和持续改进。企业标准体系系统模型如图1所示。

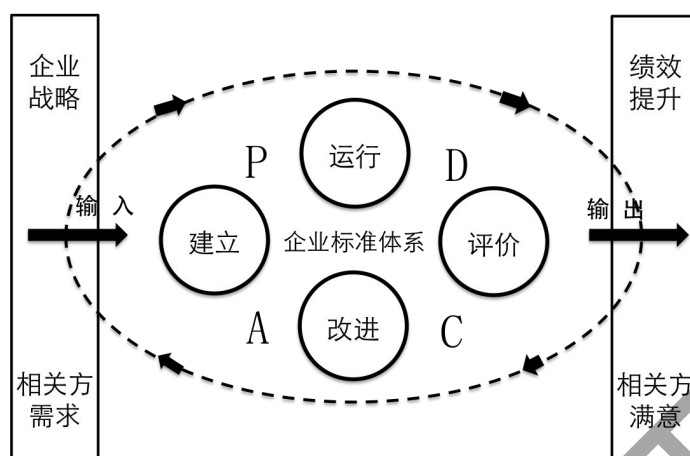


图1 企业标准体系模型图

注：

(1) 企业标准体系的PDCA循环是指：

P——根据相关方要求及期望、外部环境及企业战略需要，进行企业标准体系的设计与建立；

D——运行企业标准体系；

C——根据目标及要求，对标准体系的运行情况进行检查、测量和评价，并报告结果；

A——必要时，对企业标准体系进行优化甚至创新，以改进实施绩效。

(2) 根据企业发展战略及相关方需求与期望建立企业标准体系。

(3) 企业标准体系中各标准之间是相互关联、协调作用的关系。

#### 0.4 与其他管理体系的关系

企业标准体系专注于为实现企业战略提供标准化管理的系统方法和管理平台。企业可将各类管理体系文件纳入企业标准体系。对于各管理体系的通用要求，采用整合、兼容和拓展的方式，将相应标准修订后纳入标准体系；对于各管理体系的特定要求，可将原管理体系中的标准直接纳入体系。

# 企业标准体系 要求

## 1 范围

本标准规定了企业标准体系总要求、标准体系建立、体系运行、体系评价与改进等要求。  
本标准适用于企业或其他组织建立、实施、评价和改进企业标准体系。

## 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 ×××-201× 企业标准化工作 指南  
GB/T 15497-201× 企业标准体系 保障标准体系  
GB/T 15498-201× 企业标准体系 产品实现标准体系  
GB/T 19273-201× 企业标准化工作 评价与改进

## 3 术语和定义

GB/T 20000.1-2014、GB/T 13016、GB/T 13017-2008界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**企业标准体系** enterprise standard system

企业执行的标准按其内在联系形成的科学的有机整体，包含体系表和纳入体系表中的标准。

### 3.2

**体系结构图** system structure diagram

是企业标准体系的构成要件，表达了企业标准体系中标准的功能定位，以及与其他标准的相互关系的图形。

### 3.3

**保障标准** assurance standard

为企业提供支持的规范性文件。

### 3.4

**产品实现标准** product realization standard

为满足产品要求所提供的规范性文件。

### 3.5

## 岗位标准 post standard

为工作岗位而提供的规范性文件。

### 4 总要求

- 4.1 企业应遵循建立、运行、评价和改进的“P—D—C—A”原则构建企业标准体系。
- 4.2 企业应以战略为导向，分析需求，策划企业标准体系，企业对需求的分析宜形成“企业标准化规划”，“企业标准化规划”的制定见附录A。
- 4.3 企业标准体系应层次清晰，结构合理，体系内所有标准构成有机整体。
- 4.4 企业标准体系应与其他管理体系相协调，其他管理体系的标准应纳入企业标准体系。
- 4.5 企业标准体系应具备可分解性，便于调整、增加、修订。
- 4.6 企业标准体系的建立是动态的，企业应不断根据需求和内外部环境变化调整企业标准体系。
- 4.7 企业标准体系的标准应符合各相关方需求，相互协调并能有效实施。
- 4.8 企业应对标准的实施情况进行监督检查，并定期开展企业标准体系评价工作，确保体系持续的有效性，体系评价应符合 GB/T 19273 的要求。
- 4.9 企业应利用方针目标评审、数据分析、监督检查和体系评价所产生的结果，持续改进和完善企业标准体系。

### 5 标准体系建立

#### 5.1 需求分析

##### 5.1.1 分析对象

5.1.1.1 建立标准体系前，企业应对企业战略需求转化为标准的要求进行分析，分析对象一般包括：

- a) 相关方的需求和期望；
- b) 企业内部环境。

5.1.1.2 企业应按表1对相关方的需求和期望进行分析，建立体系、制定标准。

表1 相关方的需求和期望

相关方	需求和期望
顾客	产品的质量、价格、交付及服务
企业所有者	持续的盈利能力 透明度
企业员工	良好的环境 职业安全 职业发展 得到承认和奖励
供方和合作伙伴	互利和连续性
社会	遵守法律法规、环境保护 道德行为

5.1.1.3 企业应对企业内部环境进行分析，建立体系、制定标准，分析要素一般包括：企业组织机构、企业标准体系和其他管理体系建立情况、企业治理中存在的主要问题、当前开展的系统性管理活动等。

## 5.1.2 分析要求

5.1.2.1 企业应对相关方的需求和期望，通过关键过程/资源识别，归纳整合后形成体系。相关方的需求和期望的分析方法可按表 2，但不限于表 2。

表 2 分析方法

相关方	需求和期望	关键过程/资源识别		形成体系	
顾客	质量	设计——设计程序和各节点控制标准（决策、设计、试制、定型、改进）		产品实现标准体系之 设计和开发标准体系	
		设计——产品设计输入	需要遵守的相关标准（产品设计、工艺设计）		
			有明确的产品标准		
		设计——产品设计结果	产品标准		产品实现标准体系之 产品标准体系
		生产——资源	设备、基础设施		保障标准体系之 设备设施标准体系
			人员		保障标准体系之 人力资源标准体系
			材料	采购程序	产品实现标准体系之 生产和交付/服务提供 标准体系
		材料质量			
		生产——过程方法和要求	现场管理		
			工艺（关键、特殊过程）		
			监视和测量程序和方法		
			标识、包装、运输和防护、贮存		
	生产——结果	安装和交付			
		半成品、不合格品/项处置、纠正和预防			
	售后	维修服务		产品实现标准体系之 售后服务标准体系	
		产品召回和回收			
	价格	设计	产能、成本		保障标准体系之 财务和审计标准体系
			价值流设计		产品实现标准体系之 设计和开发标准体系
产品通用化、系列化、模块化					
材料选用					
生产（设计成本、管理成本、）		库存（仓储物流）		保障标准体系之 设备设施标准体系	
		材料领用		产品实现标准体系之 生产和交付/服务提供 标准体系	
	在制品质量和库存				



表2 分析方法（续）

相关方	需求和期望	关键过程/资源识别		形成体系	
顾客	价格	营销	营销策划	产品实现标准体系之 营销标准体系	
		财务	成本控制	保障标准体系之 财务和审计标准体系	
	交付及服务	设计	工时定额	产品实现标准体系之 设计和开发标准体系	
		生产	生产计划管理	产品实现标准体系之 生产和交付/服务提供标 准体系	
		营销	产品销售	产品实现标准体系之 营销标准体系	
			安装交付、运输	产品实现标准体系之 营销标准体系	
		售后	维护、维修、三包、产品召回、顾 客培训	产品实现标准体系之 售后服务标准体系	
企业所 所有者	持续盈利能力	战略和方法		保障标准体系之 战略管理和标准化标准体 系	
		产品和市场		产品实现标准体系之 设计和开发标准体系	
		团队		保障标准体系之 人力资源标准体系	
		资产	资金和有形资产		保障标准体系之 财务和审计标准体系
			无形资产		保障标准体系之 知识管理与信息标准体系
	透明度	营销策划		产品实现标准体系之 营销标准体系	
		财务信息公开		保障标准体系之 财务和审计标准体系 行政事务与企业文化标准 体系	
		非财务信息公开		保障标准体系之 行政事务与企业文化标准 体系	
企业员 工	良好的 环境	硬环境		保障标准体系之 设备设施标准体系	
		软环境		保障标准体系之 行政事务与企业文化标准 体系	

表2 分析方法（续）

相关方	需求和期望	关键过程/资源识别	形成体系
企业员工	职业安全	职业健康、安全与应急	保障标准体系之安全与职业健康标准体系
	职业发展	培养、任用、考核、晋升	保障标准体系之
	得到承认和奖励	奖惩、职务晋升、争优评比	人力资源标准体系
供方和合作伙伴	互利和连续性	供方选择和管理	产品实现标准体系之生产和交付/服务提供标准体系
		供方的培养	
		与供方沟通、与顾客沟通	
社会	遵守法律法规	法律、法规、规章和强制性标准	保障标准体系之法务与合同标准体系
	环境保护	环保和节能	保障标准体系之环境与节能标准体系
	道德行为	企业文化	保障标准体系之行政事务与企业文化标准体系
a) 企业应甄别法律、法规、规章和强制性标准所对应的领域，把其中的要求转化为标准，纳入相应的标准体系中。如：《劳动合同法》的要求，转化为标准，纳入保障标准体系之人力资源标准体系中。			

5.1.2.2 企业应对企业内部环境，通过要素分析，建立和改进企业标准体系。企业内部环境分析可按表3，但不限于表3。

表3 企业内部环境分析

分析对象		要素分析		分析结果
企业组织机构		组织机构与业务流程的适宜性		优化组织机构或建立、调整相关标准体系
企业标准体系	已建立	体系的充分性、适宜性、有效性		企业标准体系的延续、变更或再设计
	未建立	体系的必要性		按照本标准建立企业标准体系
其他管理体系	已建立	企业标准已整合	通用性要求	按照本标准，对各体系内标准直接纳入或修订后纳入企业标准体系
			特定性要求	
	未建立	各管理体系标准未整合		按照本标准建立企业标准体系
企业管理活动		未纳入企业标准体系的系统性管理活动的标准化需求		企业标准体系的架构延续、变更或补充，将相关系统性管理活动固化为标准，纳入体系。

### 5.1.3 分析方法和结果应用

分析方法和结果应用示例参见附录B。

## 5.2 结构设计

### 5.2.1 结构

5.2.1.1 根据 5.1 对相关方的需求和期望、企业内部环境的分析，形成企业标准体系的指导文件和企业标准体系结构框架。指导文件包括企业标准化规划、方针和目标，法律法规，参考标准。企业标准体系结构由管理文件和使用文件两层文件构成。管理文件由保障标准体系和产品实现标准体系组成，使用文件为岗位标准体系。企业标准体系结构见图 2。

5.2.1.2 企业标准体系由保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系三个体系组成。企业也可根据自身实际对标准体系结构进行自我设计，附录 C 给出了企业标准体系框架的参考模式。

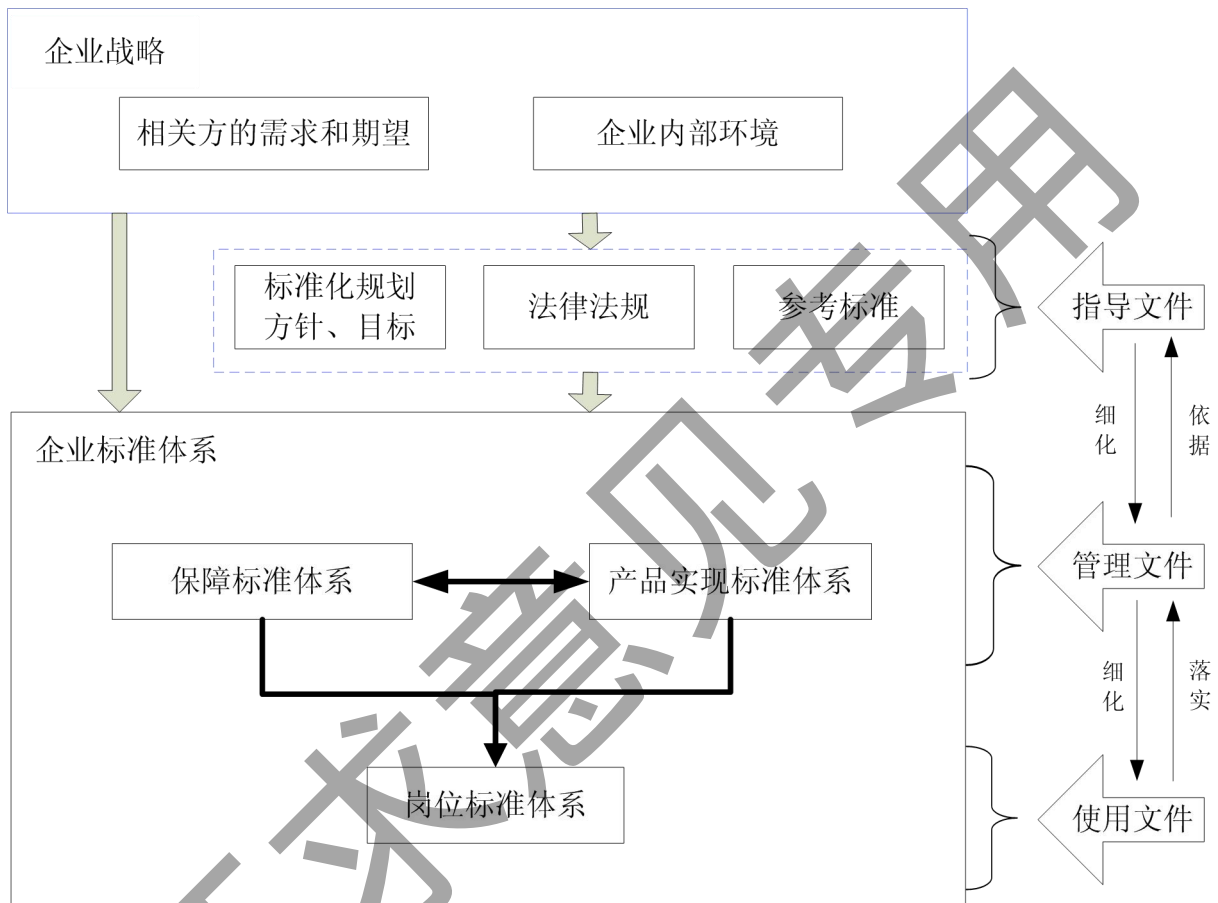


图 2 企业标准体系结构图

### 5.2.2 保障标准体系

企业保障标准体系是以事项为组成要素，是企业产品实现标准体系有效实施的保证，保障企业生产、经营、管理等各项工作的有序开展。保障标准体系按 GB/T XXXX-201X 的要求构建，一般包括战略管理和标准化标准、人力资源标准、财务与审计标准、设备设施标准、环境保护与节能标准、安全与职业健康标准、法务与合同标准、知识管理与信息标准、行政事务和综合标准等子体系。

### 5.2.3 产品实现标准体系

产品实现标准体系是为满足用户需求，规范产品实现全过程而建立的体系。产品实现标准体系按 GB/T XXXX-201X 的要求构建，一般包括产品标准、设计和开发标准、生产交付/服务提供标准、营销标准、售后服务标准等子体系。

### 5.2.4 岗位标准体系

5.2.4.1 岗位标准体系是以对保障标准体系和产品实现标准体系为依据的使用文件，是保障标准体系和产品实现标准体系落地的载体。岗位标准体系一般包括决策层、中层、操作层等标准体系。

5.2.4.2 岗位标准是企业为规范企业员工标准化作业而制定的文件，一般以作业指导书的形式体现，其内容包括但不限于：

- a) 职责权限；
- b) 工作范围；
- c) 作业流程；
- d) 作业规范；
- e) 周期工作事项；
- f) 条件触发的工作事项。

5.2.4.3 岗位标准的编制应满足下列要求：

- a) 宜由岗位业务领导（指导）部门或岗位所在部门编制；
- b) 岗位标准可以是书面形式，也可以是计算机软件化工作指令；
- c) 职责权限是对岗位人员在本项工作中须承担责任的界定；
- d) 工作范围是对岗位作业区域的界定。

注：岗位标准是该岗位所有作业要求的归集，可以是一个标准，也可以是多个标准。当保障标准体系和产品实现标准体系中的标准能够满足该岗位作业要求时，可列出该岗位执行标准清单，直接使用这两个体系内的标准。

### 5.3 标准明细表

5.3.1 企业应根据企业标准体系结构，对保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表。

5.3.2 标准明细表格式应满足企业对标准的管理和运用需要，其列项一般包括：序号、体系代码<sup>1)</sup>、标准编号、标准名称、归口部门等内容。标准编号可参照 GB/T 《企业标准化工作 指南》。标准明细表格式可参考示例 1。

5.3.3 企业应对能直接使用的国际标准、国外标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准纳入到标准明细表中。对企业内缺少的保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系的标准，企业应根据实际要求编制企业标准，并纳入到标准明细标准中。

示例 1：保障标准体系之安全与职业健康标准体系（BZ06）

序号	体系代码	标准编号	标准名称	归口部门
1	BZ061-01	<sup>a</sup> Q/XXX X-XXXX	消防安全管理办法	办公室
2	BZ061-02	Q/XXX X-XXXX	应急预案管理办法	办公室
.....	.....	.....	.....	.....
9	BZ062-01	Q/XXX X-XXXX	职业健康管理办法	办公室
.....	.....	.....	.....	.....

### 5.4 编制说明

编制说明是企业开展企业标准体系活动的必要说明，内容包括但不限于：

- a) 标准化规划与企业战略相符合的情况；
- b) 企业标准体系与标准化规划相符合的情况；
- c) 编制体系的依据及要达到的目标；

1) 体系代码是按标准体系结构框架对纳入体系的各标准分类管理代号，表明某项标准在体系中的位置。

- d) 保障标准体系、产品实现标准体系、岗位标准体系内层次的划分依据和划分情况；
- e) 与其他体系交叉情况和处理意见；
- f) 需要其他体系协调配合的意见；
- g) 宜按标准类别，统计标准数量。

## 6 体系运行

### 6.1 运行原则

体系运行应满足以下四项原则：

- a) 协调性，体系中各标准之间达到整体协调，相辅相成，相互促进，获得良好的系统效应。同时要与相应的现行国家标准、行业标准和地方标准等相协调；
- b) 完整性，体系中各标准内容要与企业实际情况相一致，体系覆盖范围要涵盖企业管理、技术、职责等；
- c) 持续性，体系运行应长期可持续，体系内各项标准应持续更新改进；
- d) 有效性，体系运行过程中发现没有作用的标准应及时剔除，确保各项标准在贯彻实施过程中应切实有效。

### 6.2 运行程序

#### 6.2.1 制定计划

应将企业标准体系运行工作列入企业工作计划，其内容应包括实施标准的方式、内容、步骤、负责人员、应达到的要求等。

#### 6.2.2 前期准备

体系运行的准备工作包括但不限于：

- a) 明确相应的机构，负责体系运行的组织协调；
- b) 向有关人员宣传及培训、讲解标准结构和要求、体系内相互关系；
- c) 进行技术准备，必要时进行技术攻关或技术改造；
- d) 进行物资准备，为实施标准提供必要的资源。

#### 6.2.3 运行

6.2.3.1 最高管理者应根据企业实际情况提供相应的人力、物力、财力以保障标准体系的实施，实现标准体系的持续、有效运行。

6.2.3.2 纳入企业标准体系的所有标准均应得到实施，必要时还应形成标准实施的计划和记录。

6.2.3.3 标准实施过程中应组织有关培训和标准宣贯活动，包含但不限于：

- a) 有关企业标准化管理的标准的培训；
- b) 新纳入的与企业相关的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的宣贯；
- c) 新制定或修订的企业标准的实施培训。

6.2.3.4 各部门与标准化管理机构保持联络，确保在标准体系运行和标准实施过程中遇到的问题得到及时得到沟通和解决。

6.2.3.5 标准化管理机构应持续跟踪和评估标准体系运行与实际工作状况的一致性，必要时进行调整和完善，以保证体系运行有效。

## 6.2.4 标准信息管理

6.2.4.1 企业应建立和完善标准信息库，并进行有效管理。

6.2.4.2 跟踪与企业相关的国际标准、国外标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的最新变化情况，并及时对标准体系进行更新。

6.2.4.3 企业标准制定、修订、废止之后应及时对标准体系进行更新。

6.2.4.4 建立标准化信息反馈机制，及时搜集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中的各种标准化信息。

## 6.2.5 标准实施的监督检查

6.2.5.1 企业应对标准实施情况进行监督检查，检查内容包括：

- a) 标准内容与企业实际工作的符合性；
- b) 企业内保障标准、产品实现标准和岗位标准贯彻执行情况；
- c) 企业研制新产品、改进产品、技术改造、引进技术和设备过程中的标准化审查情况。

6.2.5.2 企业应对标准实施监督检查的结果进行处置，处置方式为：

- a) 标准内容不符合实际工作需要时及时修订标准；
- b) 标准内容符合要求但相关部门执行不力时，应采取措施加强标准的执行力。

## 6.2.6 记录

企业在企业标准体系和标准的实施过程中应按标准的要求保留实施证据，这些证据包含但不限于记录表单、影音、照片和通知、报告、计划等工作文件。

企业标准体系运行记录应符合体系建立、运行、评价和改进各环节的要求，并满足所实施的标准规定。为自我评价和改进提供有效数据。

## 7 体系评价与改进

### 7.1 体系评价

7.1.1 应对标准体系的实施过程及效果进行统计、分析、评价。

7.1.2 评价应遵循客观公正、科学严谨、全面准确的原则。

7.1.3 评价分为以下类别：

- a) 按照评价主体，分为企业自我评价、第二方与第三方评价；
- b) 按照评价范围，分为全面评价与专项评价；
- c) 按照评价内容，分为：
  - 1) 体系完整性、适宜性和有效性评价；
  - 2) 体系内标准的符合性评价；
  - 3) 企业标准体系的实施情况评价；
  - 4) 企业标准体系的实施效果评价。

7.1.4 定期开展评价工作，每年应至少进行 1 次企业标准体系自我评价。

7.1.5 评价的程序、方法以及形成的评价结果报告应符合 GB/T XXXX 的规定。

### 7.2 体系改进

7.2.1 应科学、有效使用评价结果，根据评价结果：

- a) 对不符合标准的行为采取纠正措施；
- b) 更新体系中的各类标准；
- c) 对企业提供的产品、服务进行改进与升级；
- d) 对企业的运行、管理和保障进行改善与提升；
- e) 对企业标准体系进行改进和优化。

7.2.2 应定期对改进结果进行复查。

7.2.3 改进的要求、措施、方法和结果应纳入企业标准体系进行固化，持续实施。

征求意见稿专用

附 录 A  
(规范性附录)  
企业标准化规划

### A.1 规划制定

企业标准化规划一般由企业能获得企业战略规划的人员制定，标准化战略规划可以是一份独立的文件，也可以是企业战略规划的一部分。企业标准化规划应经最高管理者或其授权人批准。

### A.2 规划内容

企业标准化规划内容包括：

- 企业需求及标准化现状分析；
- 企业标准化组织机构；
- 企业标准化目标、任务和措施。

### A.3 规划要求

企业标准化规划应：

- 遵守标准化法律、法规和规章的要求；
- 满足企业总体战略需求；
- 标准化组织机构设置科学合理；
- 标准化目标明确、任务明确、措施有力。

### A.4 规划保障

#### A.4.1 组织保障

企业应规划标准化组织，保证企业标准体系的建立、运行满足企业需求。标准化组织除满足GB/T (指南)要求外，还应满足以下要求。

#### A.4.2 领导

**A.4.2.1** 最高管理者是企业标准体系建设的决策者，最高管理者应明确企业标准化方针，并获得全体员工的理解、认同和支持。

**A.4.2.2** 最高管理者或其授权管理者应引领和推动企业标准体系建立工作，必要时可建立最高管理者参与的标准化领导机构，履行下列标准化工作职责：

- 依据企业战略，组织制定标准化规划；
- 向全体员工传达公司标准化工作要求；
- 为标准化工作提供必要的资源；
- 处理标准化决策性事务；
- 协调标准体系建立和推行工作；



——创新标准化工作机制，提升企业绩效。

#### A.4.3 机构

A.4.3.1 标准化管理机构是企业标准体系的推行者。企业应授权专业部门策划和管理企业标准体系，标准化管理机构可以是一个独立的部门，也可以由几个部门联合构成，标准化管理机构是其他部门标准化事务的领导和标准化业务的指导。标准化管理机构应：

- 具备企业综合管理的职能；
- 熟悉企业产品实现过程。

A.4.3.2 标准化管理机构应履行以下职责（包括但不限于）：

- 向最高管理者传输标准化理念和工作需求；
- 识别企业标准化需求（对象），向最高管理者提供标准化规划意见；
- 落实标准化规划，制定标准化工作计划，涵盖标准制、修订计划，采用国际标准计划和国外先进标准计划，标准化科研计划，标准化培训计划、标准实施和检查计划；
- 组织建立和实施企业标准体系、各类标准；
- 组织标准化相关培训；
- 对标准体系有效性进行评价，持续改进标准体系；
- 向最高管理者或标准化领导机构提出标准化管理方面的表彰、奖励和处罚意见；
- 对标准化经济和社会效益进行评价。

#### A.4.4 专兼职人员

A.4.4.1 企业应至少设置专职和兼职标准化人员，专职人员全面管理公司层面标准化工作，兼职人员具体负责本部门标准化工作。企业应授权专职人员在标准化事务中具备跨部门的领导和指导职权。

A.4.4.2 专职人员除应履行A.3.3.2职能外，需具备以下技能：

- 有能力识别企业的标准化需求，确定标准化对象；
- 掌握企业标准体系和标准编写专业知识；
- 经证实有能力开展标准体系评价工作；
- 熟悉本企业的综合管理和（或）产品实现相关业务；
- 具备一定的组织协调能力和沟通能力和文字表达能力。

A.4.4.3 兼职人员在专职人员领导和指导下推进所在部门标准化工作，工作内容包含：

- 分解企业标准化工作计划，转化为所在部门及部门内各岗位的工作计划；
- 梳理本部门标准，制定和修订本部门标准；
- 引导本部门各岗位正确理解和自觉使用相关标准；
- 检查本部门标准化工作；
- 承担标准化管理机构下达的任务；
- 对企业标准化工作提出意见和建议。

#### A.4.5 全员

全体员工是企业标准体系运行的主体，应在标准化专兼职人员的指导下参与企业标准体系建立、运行、评价和改进等工作。企业应确保全员具备标准化意识和能力，标准化意识和能力包括：

- 全员自觉开展标准化工作；

- 技术和管理人员具备标准编制能力；
- 作业人员应熟悉本岗位标准，具备实施本岗位适用标准的能力。

#### A.4.6 资金保障

企业应设立标准化资金，确保标准体系建设的开展。

征求意见稿专用

## 附录 B (资料性附录)

### 相关方及其需求和期望的分析方法和结果应用示例

#### B.1 编制标准的应用示例（以遵守法律法规要求为例）

企业开展经营管理活动，需遵从法律、法规要求，建立相关标准。企业按照法律、法规具体条款，将其要求在企业标准中细化（参见示例2）。

**示例 2：**《中华人民共和国消防法》中对企业消防设备、人员等进行了规定，企业需编制《消防安全管理办法》，落实、细化《中华人民共和国消防法》的规定。具体转化过程参见表 B.1、表 B.2 和表 B.3。

**表 B.1 标准依据（法律、法规要求）**

条文编号	文件名称	适用条款	所属领域
1001	中华人民共和国消防法	16 条第二款 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；	消防安全-设备设施用品
1002	中华人民共和国消防法	16 条第七款 单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人。	消防安全-人员管理
1003	中华人民共和国消防条例实施细则	第十九条 机关、企事业单位实行防火责任制度，确定一名行政领导人为防火负责人，全面负责本单位的消防工作。	消防安全-人员管理

**表 B.2 依据分类**

领域编号	领域名称	适用条款	文件名称
A1001	消防安全人员管理	第十九条 机关、企事业单位实行防火责任制度，确定一名行政领导人为防火负责人，全面负责本单位的消防工作。	中华人民共和国消防条例实施细则
A1002	消防安全人员管理	16 条第七款 单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人。	中华人民共和国消防法
A2001	消防安全设备设施用品	16 条第二款 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效；	中华人民共和国消防法

表 B.3 编制标准

体系代码	标准名称	标准条款	条文编号
BZ061-01	消防安全管理 办法	<p>人员管理：</p> <p>企业消防安全组织成员职责：</p> <p>组长：总经理</p> <p>a) 是企业消防安全管理第一责任人，组建企业消防安全组织，全面负责本企业的消防工作；</p> <p>b) 批准并落实安全消防责任制和防火、灭火方案，以及火灾发生时保护人员疏散等安全措施；</p> <p>c) ……。</p> <p>副组长：常务副总</p> <p>……</p> <p>组员：其他副总、各部门负责人</p> <p>……</p> <p>专职管理员：</p> <p>a) 负责消防设施、器材日常使用管理，并每月检查消防设施、器材的使用状况，保持设施整洁、卫生、完好。</p> <p>b) 对消防器材发现过期、损坏、丢失应立即补充并上报企业义务消防队副队长。</p> <p>c) ……</p>	A1001 A1002
BZ061-01	消防安全管理 办法	<p>设备设施用品：</p> <p>按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，在企业消防区域设置消防安全标志。</p> <p>……</p>	A2001

## 附录 C

### (资料性附录)

### 企业标准体系的其他模式

#### C.1 标准不同的分类

基于不同的目的，依据不同的准则，对标准可进行各种类别划分，由此形成了不同的标准种类，如下示例：

- a) 按制定标准的宗旨划分为：“公共”标准和“自有”标准；
- b) 按制定标准的主体划分为：国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准等；
- c) 按标准化对象的属性划分为：基础标准、技术标准、管理标准、工作标准等；
- d) 按标准在产品实现过程中的位置划分为：基础标准、产品实现标准、保障标准和工作标准；
- e) 按标准在服务提供过程中的位置划分为：服务通用基础标准、服务提供标准、服务保障标准；
- f) 按标准的约束力划分为：强制性标准和推荐性标准；
- g) 按标准信息的载体划分为：标准文件和标准样品等。

注 1：标准分为技术标准和管理标准，与标准分为产品实现标准、保障标准，是两种不同的分类方法的产物。二者之间有着密切关联，若按照标准化对象的属性划分，实质上产品实现标准、保障标准都可以细分为，或分别隐含在技术标准和管理标准中。

注 2：若对具体标准不需要分清技术标准和管理标准属性时，也可集中统称为产品实现标准或保障标准。

注 3：企业应尊重各自的发展历史、传统文化和习惯，不宜搞“一刀切”。

注 4：标准如何分类，关键是要保证标准好用、管用、能用、适用和实用。

#### C.2 标准体系框架或模式

C.2.1 各级组织应根据各自特色和不同需求，选择与本组织相适宜的标准划分方法，无论采用哪一种标准分类方法，将形成的标准，科学地、有机地组合到一起，都可以形成一个标准体系的集成。建立企业标准体系时应围绕企业的实际需要和发展目标进行，设计企业标准体系表时应符合GB/T 13016给出的“四原则”的要求。

C.2.2 按照GB/T 13017要求，企业也可建立以下传统企业标准体系框架图，参见图C.1。

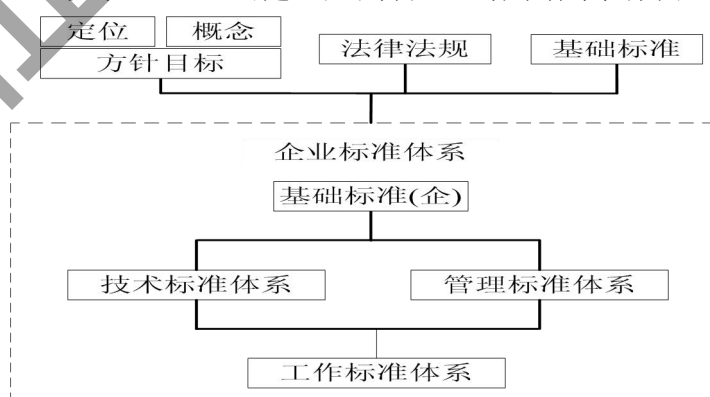


图 C.1 传统企业标准体系框架图

C.2.3 图C.1中的传统企业标准体系框架图解释如下：

- a) “方针目标（包括定位概念）”、“法律法规”、“基础标准”是建立企业标准体系的依据，“基础标准”包括作为第1层的全国通用综合性基础标准和作为第2层的行业基础标准。
- b) “基础标准（企）”位于企业标准体系的第一层，是本企业采用、实施的国家或行业基础标准。
- c) 图2中的技术标准和管理标准位于第二层，这两个子体系间的连线表示二者之间的交互制约作用。
- d) 图2中的工作标准应同时实施技术标准和管理标准中的相应规定，是技术标准和管理标准共同指导和制约下的下层标准。

C.2.4 具体技术标准体系模式、管理标准体系模式、岗位标准体系模式可参见GB/T 13017给出的“集成模式”、“板块模式”和“简易模式”的指南。

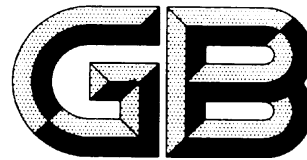
C.2.5 各种不同的国家标准给出的有关标准体系框架或模式，只是供企业参考的模型。在建立企业标准体系时，应遵循GB/T 13017中关于“结构图裁剪原则”的要求，根据企业的真实情况做相应的裁剪（包括裁减和增补），各类企业或组织可以自由选择不同的模式作参考。企业是选择、建立企业标准体系的主体，有关主管部门、咨询机构、评价单位均不宜提出必须采用某种模式的要求，以防止阻碍企业主动性和创新性的发挥。

注5：工业、农业、服务业组织可参见GB/T 13017给出的三种模式；

注6：服务业组织可参见GB/T 24421给出的模式；

注7：各类组织也可参见本企业标准体系系列标准给出的模式；

注8：各类组织还可参见GB/T 12366给出的标准综合体模式。



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 15497—XXXX  
代替 GB/T 15497-2003

## 企业标准体系 产品实现标准体系

Enterprise standard system—Product realization standard system

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2016-06-14

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 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

## 目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 产品分类.....	1
4 产品实现标准体系的构成和要求.....	1
5 产品标准子体系.....	2
6 设计和开发标准子体系.....	3
6.1 一般规定.....	3
6.2 产品决策标准.....	3
6.3 产品设计标准.....	3
6.4 产品试制标准.....	4
6.5 产品定型标准.....	4
6.6 设计改进标准.....	4
7 生产和交付/服务提供标准子体系.....	4
7.1 一般规定.....	4
7.2 生产和交付/服务提供计划标准.....	5
7.3 采购标准.....	5
7.4 工艺/服务提供标准.....	5
7.5 半成品/服务工作阶段标准.....	6
7.6 监视和测量标准.....	6
7.7 不合格品/项控制标准.....	6
7.8 标识标准.....	6
7.9 包装标准.....	6
7.10 贮存标准.....	6
7.11 运输和防护标准.....	7
7.12 安装和交付标准.....	7
7.13 废弃物处置标准.....	7
8 营销标准子体系.....	7
8.1 一般规定.....	7
8.2 营销策划标准.....	7
8.3 产品销售标准.....	8
9 售后服务标准子体系.....	8
9.1 一般规定.....	8
9.2 维修服务标准.....	8



9.3	三包服务标准.....	9
9.4	顾客培训标准.....	9
9.5	售后信息控制标准.....	9
9.6	产品召回和回收再利用标准.....	9
图 1	产品实现标准体系结构图.....	2
图 2	设计和开发标准子体系结构图.....	3
图 3	生产和交付/服务提供标准子体系结构图.....	5
图 4	营销标准子体系结构图.....	7
图 5	售后服务标准子体系结构图.....	8

征求意见稿专用

## 前 言

GB/T 15497《企业标准体系 产品实现标准体系》是企业标准体系系列标准之一，本系列标准结构如下：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系；
- GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替GB/T 15497-2003《企业标准体系 技术标准体系》，与GB/T 15497-2003相比主要技术变化如下：

- 将原标准的名称修改为《企业标准体系 产品实现标准体系》。
- 删除了“术语和定义”（2003年版第3章）。
- 增加了“产品分类”（见第3章）。
- 将“技术标准体系的构成”改为“产品实现标准体系的构成和要求”（见第4章，2003版的第4章）。
- 删除了“技术标准制、修订基本要求”和“技术标准的结构和格式”（2003年版第5章、第6章）。
- 对标准体系的内容和要求做了较大修改（见第5章～第9章，2003年版的第7章～第23章）。

本标准由 提出。

本标准由中国标准化协会归口。

本标准起草单位：……。

本标准主要起草人：……。

本标准1995年首次发布，2003年第一次修订。

# 企业标准体系 产品实现标准体系

## 1 范围

本标准规定了企业标准体系中产品实现标准体系的构成和要求。

本标准适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的企业建立产品实现标准体系。

## 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 15496 企业标准体系 要求

GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系

## 3 产品分类

产品可分为下列四种通用的类别：

- a) 硬件产品，具有特定形状可分离的有形产品，通常是由制造的、建造的或装配的零件、部件和/或组件组成，其量具有计数的特性，如机械产品等；
- b) 软件产品，由信息组成，通过支持媒体表达的信息所构成的一种智力创作，并可以方法或程序的形式存在的有形或无形产品，如计算机程序等；
- c) 流程性材料产品，通过将原材料转化成某一预定状态（如液体、气体、粒状材料等）的有形或无形产品，其量具有连续的特性，通常以桶、袋、罐、瓶、管道或卷筒的形式交付给顾客，如润滑油等；
- d) 服务产品，服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，通常是无形的，如家政服务。

注：许多产品由分属于不同产品类别的成分构成，其属性是硬件、软件、流程性材料或服务取决于产品的主导成分。

## 4 产品实现标准体系的构成和要求

4.1 产品实现标准体系一般包括产品标准、设计和开发标准、生产和交付/服务提供标准、营销标准、售后服务标准五个子体系，结构参见图 1。

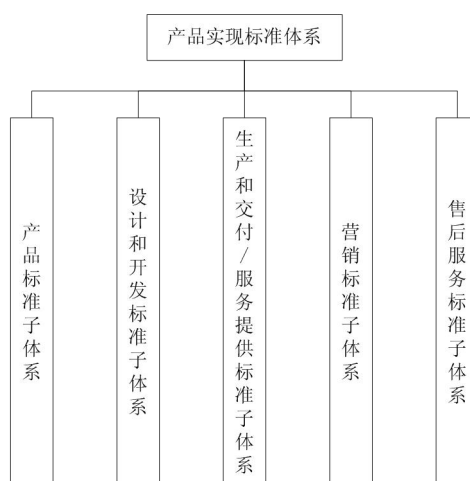


图1 产品实现标准体系结构图

4.2 产品实现标准体系是一个开放、动态的有机体。企业可根据产品类型和产品实现的过程对产品实现标准体系及其子体系进行再设计，包括删减、增补或整合标准体系的内容等。

4.3 再设计的产品实现标准体系应确保其充分性、适宜性和有效性。

4.4 产品实现标准体系应与 GB/T 15496 和 GB/T 15498 所确定的内容有效对接并相互支撑，保证企业标准体系能够满足企业生产、经营和管理活动的需要。

## 5 产品标准子体系

5.1 产品标准子体系的标准可包括但不限于企业：

a) 声明执行的国家标准、行业标准、地方标准或团体标准。

注：这类标准可直接收集、使用。

b) 声明执行的企业产品标准，包括：

1) 产品没有国家标准、行业标准、地方标准或团体标准时制定的企业产品标准；

2) 企业为提高产品质量、增强市场竞争力，制定严于国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或对国家标准、行业标准、地方标准或团体标准加以补充规定，并作为出厂交付依据的企业产品标准。

c) 为保证和提高产品质量，制定严于国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或企业产品标准，作为内部质量控制，不作为交付依据的企业产品内控标准。

d) 与顾客约定执行的技术要求或其他标准。

注：其他标准可包括技术法规、国际标准、国外先进标准及其他国家的标准等。

5.2 企业产品标准可包括产品的分类、结构要求、功能要求、性能要求、相应的试验方法/验证方法、检验规则，以及标志、包装、运输和贮存要求等。

5.3 制定企业产品标准和企业产品内控标准时：

a) 应对市场和顾客的需求、企业自身的技术和资源优势进行调研和分析；

b) 应符合国家有关法律、法规和规章的规定及强制性标准的要求；

c) 应满足顾客使用的要求，保护顾客合法权益；

d) 应完整反映产品的功能要求和性能要求；

e) 应满足保障人体健康、人身财产安全的要求；

f) 应有利于保护环境、合理利用资源和节约能源；

- g) 应有利于企业技术进步，提高产品质量；
- h) 可采用系列化方法进行分类；
- i) 可根据产品用途不同，对质量进行分等分级；
- j) 可采用国际标准或国外先进标准。

## 6 设计和开发标准子体系

### 6.1 一般规定

#### 6.1.1 设计和开发标准子体系结构参见图 2。

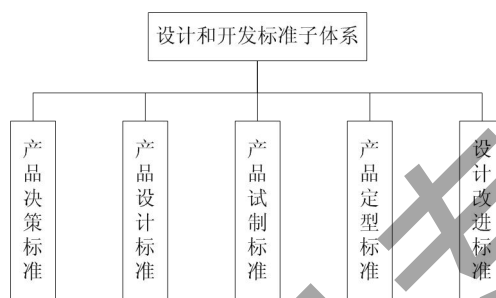


图 2 设计和开发标准子体系结构图

#### 6.1.2 收集、制定设计和开发标准子体系的标准时应：

- a) 考虑产品的质量特性和顾客群体特征；
- b) 积极采用系列化、通用化、模块化等设计方法；
- c) 关注原、辅料及生产交付/服务提供过程中使用的设施、设备及用品的品种、型号、规格的优化、压缩和选用；
- d) 应关注产品的环境保护、安全、知识产权保护等；
- e) 鼓励新产品、新工艺、新方法、新技术、新材料等的创造、策划和实施，开展创新管理。

#### 6.1.3 设计和开发输出的内容包括产品设计文件、配方、工艺规程、工艺装备设计文件、软件设计说明、服务蓝图、产品说明书等。

### 6.2 产品决策标准

企业对所开发产品的市场调研或客户要求，结合本企业具体情况进行分析、研究，作出是否开发决策，收集、制定的产品决策标准，可包括但不限于：

- a) 决策信息收集的要求；
- b) 决策信息分析内容、方法和程序的要求；
- c) 产品决策输出的报告和记录的要求；
- d) 决策结果使用的要求。

### 6.3 产品设计标准

企业对将产品决策输出的信息作为输入，进行方案拟定、研究试验、设计评审，完成全部技术文件的设计，收集、制定的产品设计标准，可包括但不限于：

- a) 产品设计输入的要求，包括产品的质量特性要求、专业设计规范/标准等；
- b) 产品设计的方法和程序的要求，包括设计模型、计算方法、设计程序等；

- c) 产品设计阶段验证和评审的要求，包括验证和评审的内容、时机和方法等；
- d) 产品设计输出的要求，包括技术文件的内容、格式和编号要求、完整性要求、产品型号和命名的要求等。

注：产品设计包括产品的设计，也包括对与产品实现有关的工艺规程、工艺装备、软件设计模型、标识、包装、服务提供方法及服务提供用设施、设备、工具、器具的设计等。

#### 6.4 产品试制标准

企业对通过试验、试制或用户试用，验证产品设计输出的技术文件的正确性、产品符合质量特性要求，收集、制定的产品试制标准，可包括但不限于：

- a) 申请产品试制的条件要求；
- b) 产品试制输入与输出文件的要求；
- c) 产品试制责任部门/人员的职责权限、工作内容及程序和协作关系的要求；
- d) 试制产品验证、评审的要求；
- e) 试制结论的确认条件及结果应用的要求。

#### 6.5 产品定型标准

企业为确保持续稳定达到产品生产/服务提供条件，在产品试制的基础上进一步完善产品生产/服务提供的方法和手段，改进、完善并定型产品生产/服务提供过程中使用的工具、器具，配置必要的产品生产/服务提供和试验/测试用的设施、设备，收集、制定的产品定型标准，可包括但不限于：

- a) 申请产品定型的条件要求；
- b) 产品定型的工作内容和程序、试验内容和方法等；
- c) 产品定型文件的要求；
- d) 产品生产/服务提供用设施、设备、工具、器具的定型与配置要求；
- e) 检验和测量仪器的配置和标定要求。

#### 6.6 设计改进标准

企业为提高产品质量和适用性，对产品实现各阶段收集到的反馈信息分析、处理，进行必要的试验，收集、制定的设计改进标准，可包括但不限于：

- a) 改进信息收集、分析等的要求；
- b) 改进方案编制、评审、验证、确认的要求；
- c) 改进实施的要求；
- d) 改进效果评价的要求。

### 7 生产和交付/服务提供标准子体系

#### 7.1 一般规定

7.1.1 生产和交付/服务提供标准子体系结构参见图3。



图3 生产和交付/服务提供标准子体系结构图

7.1.2 收集、制定生产和交付/服务提供标准子体系的标准应覆盖企业生产和交付/服务提供的全过程，确定各工作阶段的接口，不应留有空白和空隙。

## 7.2 生产和交付/服务提供计划标准

企业为确保生产和交付/服务提供的有序组织，根据本企业的资源提供情况提前做好生产和交付/服务提供用资源的调剂与配置，收集、制定的生产和交付/服务提供计划标准，可包括但不限于：

- a) 计划的分类；
- b) 计划制定的依据、模型/方法、程序以及计划文件等的要求；
- c) 计划实施的准备、进度控制、调整的程序以及例外情况处理等的要求；
- d) 计划考核的内容、方式、周期以及结果应用等的要求；
- e) 计划统计分析的数据、方法、结果应用以及统计报表等的要求。

## 7.3 采购标准

企业对用于产品实现的内、外部提供的过程、产品或服务以及采购活动的控制收集、制定的采购标准，可包括但不限于：

- a) 品种规格简化、优化的要求，包括规定内、外部提供过程、产品或服务的限用规则，合理简化品种规格等；
- b) 质量要求，包括内、外部提供产品适用的质量特性、规格、品种、等级等要求，以及内、外部提供过程、服务的组织、实施及验收要求等；
- c) 采购过程控制要求，包括采购活动的职责、审批权限、采购流程、订货方法、接收及付款方式、产品/服务的验证等要求；
- d) 供方选择与评定要求，包括对供方的资质和提供产品/服务的能力进行评价和选择，制定选择和评价合格供方的准则等。

## 7.4 工艺/服务提供标准

企业对产品加工生产/服务提供的方法、程序和现场管理收集、制定的工艺/服务提供标准，可包括但不限于：

- a) 产品生产/服务提供方法、程序的要求，包括：
  - 1) 产品生产/服务提供的方法和手段，如使用的设施、设备及用品的配备数量和结构；
  - 2) 工作流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范、工作内容和输入输出要求等。

- b) 工序质量控制要求, 工序质量控制点设置的原则、工作内容、控制要求等。
- c) 工作现场定置管理要求, 包括定置管理的目标、内容及程序等。
- d) 工艺纪律/服务操作规范管理要求, 包括工艺纪律/服务操作规范的内容及考核等。

### 7.5 半成品/服务工作阶段标准

企业对产品生产/服务提供过程中已完成的一个或几个环节, 经检验合格, 尚待继续加工的半成品或服务工作阶段应达到的质量要求, 收集、制定的半成品/服务工作阶段标准, 可包括但不限于:

- a) 半成品或某个服务工作阶段应达到的质量要求;
- b) 试验、验证或评价方法。

### 7.6 监视和测量标准

企业对产品生产/服务提供的过程及其子过程, 以及产品的特性和各过程的结果进行监视和测量, 并对监视和测量的方法和程序收集、制定的监视和测量标准, 可包括但不限于:

- a) 监视和测量方法的要求, 包括监视和测量的项目、条件、使用的设备、顺序、试验/评价方法、周期/频率、组批规则、计算方法、判定规则等要求;
- b) 监视和测量程序的要求, 包括监视和测量点/过程的选择、职责和权限、方式、内容以及报告和记录的要求。

### 7.7 不合格品/项控制标准

企业为防止非预期的使用和交付对产品生产/服务提供过程中的不合格品/项进行识别和控制收集、制定的不合格品/项控制标准, 可包括但不限于:

- a) 不合格品/项的识别、分类要求;
- b) 不合格品/项处理的要求;
- c) 纠正和预防措施的要求;
- d) 不合格品/项处理记录的要求。

### 7.8 标识标准

企业对产品、操作、管理等使用的标识收集、制定的标识标准, 可包括但不限于:

- a) 标识使用要求, 包括各种使用环境下标识的内容、位置、数量、紧固方式、操作方法等;
- b) 标识管理要求, 包括设计、制作、使用、贮存等的过程控制;
- c) 标识特殊要求, 如有追溯要求的产品的标识应字迹清楚、牢固持久、便于识别等。

### 7.9 包装标准

企业对产品包装的所使用的材料、包装质量、工艺要求及过程控制等收集、制定的包装标准, 可包括但不限于:

- a) 包装材料和对内装物的要求, 包括采用的材料以及材料的性能要求;
- a) 包装工艺要求, 包括包装场所的环境条件、使用工具、方法等;
- b) 包装管理要求, 包括设计、制作、使用、贮存等的过程控制。

### 7.10 贮存标准

企业为保证产品实现过程涉及的各类在库物资的数量和质量, 减少损失, 收集、制定的贮存标准, 可包括但不限于:



- a) 物资贮存要求，包括贮存条件、方式、期限等要求，对易腐、易燃、易爆、有毒、有害、放射性产品的特殊贮存要求；
- b) 贮存设施的要求，包括贮存设施的类别、结构、布局等；
- c) 贮存日常管理要求，包括建立保管账目、定期盘点和维护在库物资等；
- d) 贮存出入库管理要求，包括出入库的审批职责和权限、流程、使用的单据等。

### 7.11 运输和防护标准

企业为保证对产品实现过程涉及的各类物资在企业内、外部的运输安全，提高效率，收集、制定的运输和防护标准，可包括但不限于：

- a) 运输方式、条件及装卸方式的要求；
- b) 运输时限的要求；
- c) 运输中防护的要求，以及易腐、易燃、易爆、有毒、有害、放射性产品意外泄漏时的应对措施。

### 7.12 安装和交付标准

企业为保证产品在安装和交付时满足产品质量要求收集、制定的安装和交付标准，可包括但不限于：

- a) 现场安装程序、方法、要求和注意事项；
- b) 安装验收条件，即对安装及完工后的试运行技术要求、方法等做出的规定；
- c) 对现场安装和试验中使用的安装、调试、测试设备的技术要求和精密度要求；
- d) 交付验收应检查的项目、程序、检查方法和判定规则等；
- e) 产品交付的完整性要求；
- f) 安装、交付文件的完整性要求；
- g) 安装、交付后技术指导的要求。

### 7.13 废弃物处置标准

企业为减少对环境的影响，对生产和交付/服务提供过程中产生的废弃物进行处置收集、制定的废弃物处置标准，可包括但不限于：

- a) 废弃物的分类及技术要求；
- b) 废弃物处置的方法、设备和程序的要求；
- c) 废弃物处置档案和记录的要求。

## 8 营销标准子体系

### 8.1 一般规定

营销标准子体系结构参见图4。

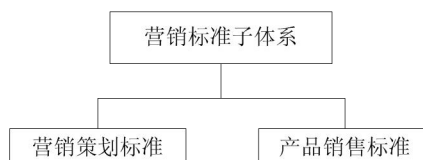


图4 营销标准子体系结构图

### 8.2 营销策划标准

企业对产品营销策划过程的控制收集、制定的营销策划标准，可包括但不限于：

- a) 营销策划过程管理的要求，包括市场机会分析、目标市场选择、市场定位、市场营销方案设计和实施、营销活动管理等要求以及相应的工作程序；
- b) 营销信息管理的要求，包括信息收集的内容和方式、信息的整理分析和研究、信息的传递和存放、信息的使用等要求；
- c) 顾客关系管理的要求，包括顾客关系的建立、维护及顾客财产的管理等；
- d) 营销效益评价要求，包括营销效益评价的方法、程序及结果的应用等。

### 8.3 产品销售标准

企业对产品销售的过程进行控制收集、制定的产品销售标准，可包括但不限于：

- a) 销售计划管理的要求；
- b) 销售方式管理的要求；
- c) 销售区域管理的要求；
- d) 销售文件管理的要求。

## 9 售后服务标准子体系

### 9.1 一般规定

9.1.1 售后服务标准子体系结构参见图 5。



图 5 售后服务标准子体系结构图

9.1.2 收集、制定售后服务标准子体系的标准时：

- a) 应对影响售后服务质量的人员、设施、资源、方法、程序和环境等因素进行有效控制；
- b) 应关注顾客使用产品/接受服务的反馈信息，不断增强顾客满意；
- c) 可针对产品的特点和顾客的特殊需求进行定制服务。

### 9.2 维修服务标准

企业为满足顾客对维修服务的需求对维修服务的过程进行控制收集、制定的维修服务标准，可包括但不限于：

- a) 服务网点及设施设备要求；
- b) 维修服务技术文件的要求；
- c) 服务人员要求及服务规范；

- d) 服务提供方式的要求;
- e) 维修服务工作的内容、程序的要求;
- f) 备品备件及维修工具、设备的要求;
- g) 顾客档案及维修服务记录的要求。

### 9.3 三包服务标准

企业为履行产品质量责任收集、制定的三包服务标准可包括:

- a) 调换的要求;
- b) 退货的要求;
- c) 保修的要求。

### 9.4 顾客培训标准

企业对为顾客提供产品使用和维修/维护培训的过程进行控制收集、制定的顾客培训标准,可包括但不限于:

- a) 培训需求的识别,包括培训需求的对象、内容及培训形式等;
- b) 培训的提供,包括培训计划的制定、培训的实施、培训效果的评估、培训记录及档案等。

### 9.5 售后信息控制标准

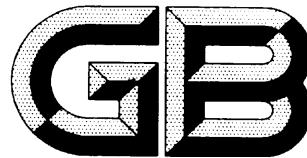
企业对产品交付后顾客反馈的信息进行控制收集、制定的售后信息控制标准,可包括但不限于:

- a) 售后信息收集内容、方式的要求;
- b) 售后信息分类的要求;
- c) 售后信息统计、分析的要求;
- d) 售后信息处理的要求;
- e) 顾客投诉管理的要求。

### 9.6 产品召回和回收再利用标准

企业对交付到顾客手中的缺陷产品和基本或完全失去使用价值的产品进行控制收集、制定的产品召回和回收再利用标准,可包括但不限于:

- a) 召回、回收再利用产品的技术要求;
- b) 召回、回收再利用过程控制的要求;
- c) 召回、回收再利用产品处置的要求;
- d) 召回、回收再利用效果评价的要求。



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 15498—20XX  
代替 GB/T 15498—2003

## 企业标准体系 保障标准体系

Enterprise standard system – Assurance standard system

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2016-06-14

201X-XX-XX 发布

201X-XX-XX 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

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 保障标准体系的构成和要求.....	1
3.1 构成.....	1
3.2 要求.....	2
4 保障标准体系要素.....	2
4.1 战略管理和标准化标准子体系.....	2
4.2 人力资源标准子体系.....	3
4.3 财务与审计标准子体系.....	5
4.4 设备设施标准子体系.....	6
4.5 环境保护与节能标准子体系.....	8
4.6 安全与职业健康标准子体系.....	9
4.7 法务与合同管理标准子体系.....	10
4.8 知识管理与信息标准子体系.....	10
4.9 行政事务与综合标准子体系.....	12
参考文献.....	13

## 前 言

GB/T 15498 《企业标准体系 保障标准体系》是企业标准体系系列标准之一，本系列标准结构如下：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系；
- GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本系列标准与原系列标准在体例上进行了调整，本部分为保障标准体系，其变化主要有：

- 改变了原企业标准体系以技术标准体系、管理标准体系和工作标准体系的结构框架，围绕企业产品实现和保障进行标准体系结构框架的设计；
- 在产品实现标准体系和保障标准体系中融合技术标准、管理标准和工作标准，企业可根据实际需求进行完善；
- 本系列标准的各部分在应用时根据企业实际统一使用为宜。

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替GB/T 15498-2003《企业标准体系 管理标准和工作标准体系》。

本标准由中国标准化协会归口。

本标准起草单位：……

本标准主要起草人：……

本标准1995年首次发布，2003年第一次修订。

# 企业标准体系 保障标准体系

## 1 范围

本标准规定了企业保障标准体系的结构和要求。  
本标准适用于各种类型、不同规模的企业，其他组织参照使用。

## 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 15497—XXXX 企业标准体系 产品实现标准体系

## 3 保障标准体系的构成和要求

### 3.1 构成

保障标准体系一般包括战略管理和标准化标准、人力资源标准、财务与审计标准、设备设施标准、环境保护与节能标准、安全与职业健康标准、法务与合同管理标准、知识管理与信息标准、行政事务和综合标准等九个子体系，结构见图1。



图 1 保障标准体系结构图

## 3.2 要求

3.2.1 企业保障标准体系应以保障事项为要素,以保证企业产品实现/或服务提供有序开展为前提进行设计。

3.2.2 纳入企业保障标准体系的标准应以企业生产、经营、管理等实际活动为依据,体系内的标准应协调、统一、可操作,与企业工作实际相符合且具有指导作用。

3.2.3 保障标准体系内的标准应在企业进行生产、经营、管理活动中以参与社会活动的相关法规及其组织环境、企业战略、方针目标和企业标准化管理文件的指导下形成。

3.2.4 不同类型的企业可根据生产、经营、管理的特点,对保障标准体系中的要素进行适当选择与扩充,选择应确保企业保障标准体系的完整性、系统性和有效性,且不影响企业的产品实现或服务提供。

3.2.5 构成保障标准体系的标准应包括企业所采用的国家标准、行业标准、团体标准、地方标准和企业标准。

3.2.6 质量管理体系、职业健康安全管理体系、环境管理体系、能源管理体系、信用管理体系等各相关管理体系宜纳入企业保障标准体系统一构建,并保持协调一致。因评价或认证需要,构成保障标准体系的标准可为评价或认证提供所需要的文件。

3.2.7 保障标准体系应与 GB/T 15497 所确定的产品实现标准体系进行有效对接并相互支撑,保证企业标准满足企业生产、经营和管理活动的需要。

## 4 保障标准体系要素

### 4.1 战略管理和标准化标准子体系

#### 4.1.1 战略

以明确企业发展方向和确定战略目标的方法、管理机制等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 战略组织机构、参与者及其职责分工,战略长短期计划时间区间的确定;
- b) 战略数据信息的收集、分析、研究和定位;
- c) 战略的制定、评审和选择;
- d) 战略的实施、监测;
- e) 战略的评价和调整。

#### 4.1.2 方针目标

以确定企业方针、目标管理机制和方法等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 与企业战略一致性要求;
- b) 方针与目标一致性要求;
- c) 方针、目标制定、发布、贯彻、评价和调整流程;
- d) 方针的评审、目标的检验和测量方法;
- e) 目标展开时各部门之间的配合、协调关系。

#### 4.1.3 企业规划、计划

以确定企业规划、计划管理机制和方法等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 与企业战略关系;



- b) 与方针、目标的关系；
- c) 规划编制依据；
- d) 规划和计划的关系；
- e) 规划、计划输入和输出；
- f) 规划、计划的实施与调整；
- g) 规划、计划的更改与评审。

#### 4.1.4 品牌

以确定企业品牌建设策划、品牌运营和管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 品牌的策划、定位和设计；
- b) 品牌管理的组织和执行；
- c) 品牌的推广和保护。

#### 4.1.5 企业文化

以确立企业的价值观念、行为规范和道德、风尚、习俗等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 精神文化，包括各种行为规范、理念信念、价值观念、诚信建设、社会责任、企业形象、企业的群体意识、职工素质和优良传统、道德意识等要求；
- b) 制度文化，包括领导体制、人际关系、礼仪以及各项规章制度和纪律等要求；
- c) 物质文化，包括企业标识、产品形象、环境建设以及文化传播等要求。

#### 4.1.6 标准化

以企业标准化领域普遍使用的事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 标准化原理和方法，标准化术语，企业标准的编写和编号规则，量、单位及其符号，符号、代号和缩略语等标准；
- b) 标准化管理办法，内容一般包括标准化组织与管理，企业标准制（修）订与复审，培训与宣贯，实施与检查，评价与改进，标准化奖励；
- c) 质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系依据标准、纲领性管理要求和体系评价标准。

### 4.2 人力资源标准子体系

#### 4.2.1 人力资源规划与计划

以企业编制人力资源中长期规划和年度计划等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 中长期规划应根据企业战略规划和发展目标，对规划期内的人力资源情况进行评估、预测、控制和开发，制定规划期内人力资源的供求方案、开发利用的目标、管理政策、实施步骤及其预算安排等，在规划期内可根据企业内外部环境变化进行适当调整；
- b) 年度计划应涵盖人力资源的各项管理工作，如人员供求增长计划、人员补充计划、人员晋升计划、人员调配计划、人员培训开发计划、绩效与薪酬福利保障计划、劳动关系计划等。

#### 4.2.2 劳动组织

以确定企业的组织机构，人员配备，定员定岗定编、劳动组织等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 企业组织机构的设置、变更及其管理；
- b) 机构人员及岗位设置；

- c) 岗位分析及规范。

#### 4.2.3 劳动关系

以确定企业员工的用工形式、工作内容、工作要求，劳动关系管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 员工招聘、选拔、录用、建档、调动、离职及退休管理；
- b) 中、高级管理人员的考察、选拔、聘任、考核、交流及培养；
- c) 专业技术职务管理、职业技能鉴定及能力素质评价；
- d) 员工的人事档案管理。

#### 4.2.4 绩效管理

以企业绩效计划制定、绩效辅导沟通、绩效考核评价、绩效结果应用和绩效目标提升等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 构建绩效管理体系；
- b) 绩效管理的指标设计；
- c) 绩效管理的实施、反馈与改进。

#### 4.2.5 薪酬福利保障

以建立企业薪酬福利体系形成的标准，包括但不限于：

- a) 人工成本预算管理；
- b) 员工工资核定、发放；
- c) 薪酬福利制度调整；
- d) 各项社会保障管理。

#### 4.2.6 培训与人才开发

以建立企业员工培训开发体系形成的标准，包括但不限于：

- a) 员工培训与开发需求分析；
- b) 员工培训计划的编制与实施；
- c) 教育培训经费的预算及使用；
- d) 培训效果评估；
- e) 员工职业生涯规划；
- f) 培训资源的开发和人才队伍建设。

#### 4.2.7 劳动关系管理

以确定员工的合同关系，劳动关系管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 劳动合同管理；
- b) 劳动纠纷处理。

### 4.3 财务与审计标准子体系

#### 4.3.1 财务标准

##### 4.3.1.1 预算

以企业预算要求和管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 预算管理标准, 预算编制方法以及相关表格;
- b) 财务指标;
- c) 预算执行统计、分析、控制和调整方法;
- d) 财务评价和综合分析, 采取的改进措施。

#### 4.3.1.2 核算

以国家会计准则等为依据, 企业会计核算事项形成的标准, 包括但不限于:

- a) 会计核算体系、科目体系, 会计信息化体系;
- b) 月度、季度、年度结账以及财务报告编制的要求;
- c) 资产、负债以及所有者权益核算以及收入的确认及成本核算等要求;
- d) 规范会计核算, 按季分析财务报告。

#### 4.3.1.3 成本

以企业生产成本、销售成本以及为保证和提高产品质量而发生的质量成本等的核算、控制、考核工作等事项形成的标准, 包括但不限于:

- a) 管理费用、销售费用、财务费用的核算、控制要求;
- b) 成本费用使用审批要求, 成本费用报销财务处理要求;
- c) 企业成本控制的评价和分析, 采取的改进措施。

#### 4.3.1.4 资金

以企业资金管理事项形成的标准, 包括但不限于:

- a) 资金收、支管理及审批程序;
- b) 资金管理方式、措施、重点环节管理规定;
- c) 资金使用和分管的责任制、监督机制;
- d) 资金使用的检查、监督和考核。

#### 4.3.1.5 资产

以企业固定资产、无形资产、物资储备、资产管理等事项形成的标准, 包括但不限于:

- a) 固定资产的购置、登记、使用、折旧、报废、处置;
- b) 无形资产的使用、摊销、处置;
- c) 存货的收发、盘点、核算;
- d) 物资消耗、物资储备等。

#### 4.3.1.6 投资和融资

以企业投资、融资管理事项形成的标准, 包括但不限于:

- a) 对内、对外投资程序、决策、项目实施和投资后评估;
- b) 企业并购、收购程序、决策、实施和后评估;
- c) 融资决策、实施、资金使用、风险评估;
- d) 资金拆借审批、落实、归还、拆借评估等。

#### 4.3.1.7 税务

以国家税务相关政策规定为依据, 企业税务工作形成的标准, 包括但不限于:

- a) 税务筹划、税务申报、税务发票管理规定;

- b) 纳税核算规定等。

#### 4.3.2 审计标准

以国家审计相关政策规定为依据，企业审计工作形成的标准，包括但不限于：

- a) 建立健全企业审计机构工作规则；
- b) 规定企业内部财务审计、管理审计的程序、方法；
- c) 经营风险识别、控制、评估的规定；
- d) 内部控制体系的监督检查、缺陷管理及内控评价的规定。

#### 4.4 设备设施标准子体系

##### 4.4.1 设备设施标准

###### 4.4.1.1 设备设施设计与选购

以企业生产、经营、管理需要，购置或自制设备设施的设计或选购等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 设备设施、备品备件的需求评估、设计选型；
- b) 设备设施、备品备件技术要求；
- c) 设备设施、备品备件设计评审、验证要求；
- d) 设备设施、备品备件监造要求；
- e) 设备设施的测试、验收要求；
- f) 采购设备、备品备件检验项目与检验方法；

###### 4.4.1.2 储运

以保障设备设施正常运行需要，企业购置或自制的备品备件储运等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 备品备件储运条件、方式、方法；
- b) 备品备件入、出库管理、盘点查库。

###### 4.4.1.3 安装调试与交付

以企业设备设施安装、调试与交付事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 设备设施安装的技术条件、安装工艺、允许误差；
- b) 设备设施调试技术与工艺；
- c) 设备设施检测、试验方法与要求，及其试运行的技术要求和方法；
- d) 交付与质保的技术要求与验收程序及其他管理要求。

###### 4.4.1.4 使用、保养与维护

以企业设备设施使用、保养与维护事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 设备设施使用、操作、运行要求；
- b) 设备设施保养维护要求；
- c) 设备设施检修要求；
- d) 设备设施使用、保养、运行、维护、检修管理要求。

###### 4.4.1.5 改造、停用与废弃

以企业设备设施改造、停用、废弃等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 设备改造技术要求；
- b) 设备失效、废弃评判标准；
- c) 失效、废弃设备停用与处置要求；
- d) 设备改造、停用与废弃管理要求。

#### 4.4.2 工艺装备标准

以企业产品实现过程中使用的各种工具(包括)的结构、尺寸、规格、材质、精度等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 夹具、模具、器具、工具和样板要求；
- b) 夹具、模具的零部件要求；
- c) 工艺流转器具要求；
- d) 工艺装备设计规范；
- e) 刀具、夹具、模具、工位器具的维护保养要求；
- f) 刀具、夹具、模具、工位器具定期检查、检验要求；
- g) 刀具、夹具、模具、工位器具管理要求；
- h) 其他移动式工器具技术和管理要求。

#### 4.4.3 基础设施标准

以企业生产、经营、管理需要的构筑物、建筑物及其水电等设施维护、管理等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 基础设施的造册、登记要求；
- b) 基础设施的维护、检修、改造要求；
- c) 基础设施的报废处置要求。

### 4.5 环境保护与节能标准子体系

#### 4.5.1 环境保护

##### 4.5.1.1 环境标准

以表明产品在生产、使用、消费及处理过程中符合环保要求,企业使用标志,采取环保措施形成的标准,包括但不限于:

- a) 环境标志技术和管理要求；
- b) 环境保护评价标准；
- c) 落实国家法律法规和标准要求采取的技术和管理方法。

##### 4.5.1.2 废弃物排放标准

以企业在生产、经营和管理活动各个环节中有关废弃物处置及向大气、土壤、水体排放控制等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 排放限值：
  - 1) 废气、恶臭、尘埃等向大气排放限值标准：如：炉窑废气、焊锡废气、臭氧、酸雾、锅炉烟尘、食堂油烟等；
  - 2) 工业废水、生活污水、废液及其他无用水等向土地、水体排放的限值要求；
  - 3) 有毒有害物质向大气、水体、土地排放的限值标准；
  - 4) 噪声、振动、高温、辐射、生物危险等对环境影响的限值标准；

- 5) 废井、废矿、废墟、废弃设备设施的处置标准;
  - 6) 废渣、废料、废品、废旧物资等分类标准及技术要求。
- b) 排放检测:
- 1) 检测点位置的布设标准;
  - 2) 检测项目、检测方法、检测时间标准;
  - 3) 样品的采集方法、样品数量与样品保存;
  - 4) 测定技术、检测仪器、实验方法及实验室控制标准;
  - 5) 自动检测系统运行与监视标准。
- c) 管理要求:
- 1) 废弃物、有毒有害物质保管与处置的方法;
  - 2) 废弃物、有毒有害物质处置的设备设施管理程序;
  - 3) 废井、废矿、废墟、废弃设备设施处置的管理要求;
  - 4) 废渣、废料、废旧包装、废旧物资等各类废弃物处置的管理要求;
  - 5) 废弃物处置档案和记录的要求。

#### 4.5.2 节能标准

以利用能源、节约能源,提高效益为目的,企业建立、保持和完善能源管理体系形成的标准,包括但不限于:

- a) 能源产品标准,如煤、电、油、气体燃料、热力、水等;
- b) 能源分配、转换和消耗的标准:
  - 1) 能源规划及设计要求;
  - 2) 能源输入要求,如:确定输入能源质量检测标准,包括对能源供方的选择与评价;
  - 3) 能源转换管理规定,包括能源设备及其系统的经济运行标准。如能源设备的管理,耗能设备选择、维修、维护和经济运行管理;能量传导材料技术标准、高耗能设备淘汰管理;能源转换设备运行、维护、检修与调度等规程和标准;
  - 4) 能源分配和传输标准,包括:定期测定损耗,如供汽(油、气、水、热、冷)管道、输配电线路等。必要时,规定参数或技术指标;
  - 5) 能源使用(消耗)标准,包括对能耗和节能目标量化管理;对耗能工序建立、优选并监控其工艺技术参数;
- c) 能源计量器具、监测装置及新能源技术试验仪器、装置的配备和管理;
- d) 节能技术进步的要求,包括新能源技术信息的跟踪、收集,新能源技术开发研究及技术推广应用;
- e) 能源综合利用规范及要求。

#### 4.6 安全与职业健康标准子体系

##### 4.6.1 安全标准

以保护生命和财产的安全为目,企业建立安全管理体系形成的标准,包括但不限于:

- a) 产品安全,包括电器、机械产品、儿童玩具安全、压力容器、锅炉安全、特种设备安全、危险化学品安全等要求;
- b) 工程安全,包括贮运安全、爆破安全、燃气安全、建筑安全、电器安全、防火防爆安全、防止放射性、放生物伤害等要求;

- c) 生产安全，包括安全操作、特殊工作环境(如矿井，高温，低温、酸碱等腐蚀环境、微生物、风尘环境，易燃、易爆、放射、噪声环境等)安全、设备安全等要求；
- d) 交通安全，包括交通安全标识、警示、管理等要求；
- e) 消防安全，包括消防设备设施购置、布置、使用、维护、检查、管理等要求；
- f) 信息安全，包括信息安全风险识别和评价，物理控制措施和管理控制措施，信息安全事件处置等要求；
- g) 安全管理，包括安全教育、安全检查、安全技术措施计划、安全技术措施开发、设计、鉴定和使用规定的程序、风险评价并进行评审、事故处理程序等要求。

#### 4.6.2 应急标准

以企业为减少紧急事件发生带来的财产损害和人员伤害及环境破坏，采取技术和控制等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 危险作业安全标准，如动火、进入受限空间、高处、吊装、临时用电、动土、检维修、盲板抽堵等作业；
- b) 潜在紧急事件的识别要求；
- c) 应急装备的要求和管理要求；
- d) 应急预案编制要求；
- e) 应急预案培训、演练、修正要求；

#### 4.6.3 职业健康安全标准

##### 4.6.3.1 工作环境

以企业在生产、经营和管理活动各个环节在保障人身、动植物健康与生命安全等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 工作环境条件：
  - 1) 工作环境温度、湿度、氧气等的要求；
  - 2) 噪声、振动、辐射、粉尘等限值标准；
  - 3) 有机物含量、挥发性有机化合物含量限值标准，如：甲醛、氨、苯等；
  - 4) 金属含量的限值标准，如：铅、锡等；
  - 5) 光线、风力、风向、场地面积等工作环境标准；
  - 6) 封闭空间、水下、高空、高压、易燃易爆等工作环境的控制要求；
  - 7) 日常环境、卫生、细菌、腐蚀、平整度、清洁度等控制要求；
  - 8) 其他造成生物、植物、微生物危险的控制要求；
  - 9) 设备、设施安全稳定运行对工作场所环境的要求；
  - 10) 人类工效学在工作场所的应用；
  - 11) 清洁生产技术和要求。
- b) 工作环境监测：
  - 1) 现场监测方法；
  - 2) 实验室监测方法；
  - 3) 监测时间标准及在线监测；
  - 4) 自动监测系统运行与监视标准。
- c) 劳动防护要求；
- d) 职业禁忌疾病诊断标准；

- e) 职业健康管理要求，包括危险。

#### 4.7 法务与合同管理标准子体系

##### 4.7.1 法务管理标准

以企业法律风险防控、总法律顾问履职、法律工作体系建设等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 法人授权管理要求；
- b) 章程及出资协议管理要求；
- c) 证照管理标准要求；
- d) 合规经营管理要求；
- e) 法律纠纷案件管理要求；
- f) 法制宣传教育要求；
- g) 知识产权管理要求；
- h) 法律风险与防控要求，包括合同履行、人力资源管理、知识产权、企业并购、企业上市、企业破产等活动中的法律风险与防控。

##### 4.7.2 合同管理标准

以企业与相关方达成一致的契约、合同以及法律法规承诺等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 合同的分类与格式要求；
- b) 合同授权、谈判、起草、审核、评估、签订、履行、预警、纠纷、管控、档案等程序和要求。

#### 4.8 知识管理与信息标准子体系

##### 4.8.1 知识管理标准

以自身的经营战略及核心业务，鉴别企业内的知识资源，建立相应的管理体系形成的标准，包括但不限于：

- a) 知识鉴别，包括适合企业战略规划的关键知识识别和需求分析的内容和方法；
- b) 知识创造，包括产品或服务方面知识创新的流程和要求；
- c) 知识获取，包括企业内部已有知识的整理积累的要求和外部现有知识的获取方法；
- d) 知识存储，包括企业知识库的构建方法和对技术工具的要求；
- e) 知识共享，包括知识在员工、团队、企业之间交流、传递和转移的途径和方法，以及知识保护的要求；
- f) 知识应用，包括企业知识的应用程序、方法和要求，以及效果评价要求。

##### 4.8.2 信息标准

以企业各类信息进行采集、甄别、分析、应用和监管等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 信息的分类、标识、描述、格式（如语言、软件版本、图样）、媒介（如纸质、电子）、适用范围、有效性等；
- b) 信息的审核、批准、更新要求；
- c) 信息的分发、访问、检索、使用和控制要求；
- d) 信息的存储、防护要求；
- e) 信息的保留、处置要求；
- f) 统一编码、信息交换与接口规范；
- g) 数据采集、储存、传递、选择、分析、开发、利用等要求；



- h) 网络要求;
- i) 通信要求;
- j) 信息系统的策划、技术配置、技术实现、测试验收、操作、运行、运维和升级等要求。

#### 4.8.3 文件管理标准

以企业生产、经营和管理活动中信息及其承载媒介的形成和管理等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 文件编制的格式要求;
- b) 文件编制、审核、批准的要求;
- c) 文件收集、发放和标识的要求;
- d) 文件有效性和使用要求;
- e) 文件更改和批准要求;
- f) 文件作废和处置要求。

#### 4.8.4 档案管理标准

以企业生产、经营和管理活动中形成的具有保存价值的信息归档、保管、利用等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 收集:包括根据经营管理范围和业务活动类型,对有保存和利用价值的档案制定征集的形式、流程以及归档范围,明确档案移交程序、时间和要求;
- b) 鉴定:包括根据档案的价值,确定其保管期限,制定企业档案保管期限表;规定鉴定档案存毁时的工作组织、职责,工作内容、程序和时间要求;
- c) 整理:包括对所管理的档案制定分类方案,明确分类方法、分类标识和档案编号方法,并编制形成档案分类表;规定各类档案的整理原则、整理方法、档号编制要求和档案装具要求;
- d) 保管:包括根据档案载体的不同,制定各类档案的保管条件、特殊载体档案保管方式、档案清点检查办法、对受损档案的处置办法、档案进(出)库要求、库房管理要求和库房管理员职责;
- e) 检索:包括对其管理的档案,规定著录和标引的内容和技术要求;规定检索工具的种类、编制要求、检索途径和使用方法。

### 4.9 行政事务和综合标准子体系

#### 4.9.1 行政事务标准

以企业除研发、生产、营销之外的办公事务和行政事务等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 文秘工作,包括公共关系处理、印信管理、公函往来与处置、办公会议组织与安排、督办事务等要求;
- b) 行政工作,包括公务用车、办公用品购置与发放、文明环境、后勤服务等要求;
- c) 涉外事务,包括来信来访、涉外风险分析、接待与出访、经济与技术交流等要求;
- d) 治安保卫,包括门卫安全、治安管理 etc 等要求。

#### 4.9.2 技术资源管理标准

以企业技术活动中的技术创新、储备、积累、信息等事项形成的标准,包括但不限于:

- a) 技术现状的评估和分析;
- b) 先进技术和标准的开发、引进、消化和吸收;
- c) 技术开发与改造的目标和计划;
- d) 技术经济论证和可行性分析;

e) 技术诀窍及专利的形成、推广和应用。

#### 4.9.3 风险管理与内控管理标准

##### 4.9.3.1 风险管理标准

以企业风险识别、评估、处理、规避等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 识别风险，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- b) 评估风险，排除影响客观评估的因素，运用有效方法评估风险；
- c) 规避风险，采取措施防范与化解企业经营与管理中的各项重大风险。

##### 4.9.3.2 内控管理标准

以企业采取的对财务、人、资产、工作流程实行有效监管等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 企业资产、财务信息的准确性、真实性、有效性、及时性要求；
- b) 企业员工、工作流程、物流的有效管控要求；
- c) 建立对企业经营活动的有效监督机制。

征求意见稿 专用

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 18757-2008 工业自动化系统 企业参考体系结构与方法论的需求
- [2] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
- [3] GB/T 27925-2011 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
- [4] GB/Z 19579-2012 卓越绩效评价准则实施指南

---

征求意见专用



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19273—XXXX  
代替 GB/T 19273-2003

## 企业标准化工作 评价与改进

Enterprise standardization—Assessment and improvement

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(征求意见稿)

2016-06-23

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 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

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 评价原则.....	3
5 评价内容.....	4
6 评价管理.....	5
7 评价方法.....	6
8 评价实施程序.....	7
9 改进.....	10
附录 A（规范性附录）企业标准化工作（含标准体系）评分表.....	12
附录 B（资料性附录）企业自我声明.....	26
附录 C（资料性附录）企业标准体系确认申请表.....	27
附录 D（资料性附录）评价证书.....	34

## 前 言

GB/T 19273 《企业标准化工作 评价与改进》是企业标准体系系列标准之一，本系列标准结构如下：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现标准体系；
- GB/T 15498 企业标准体系 保障标准体系；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本标准代替 GB/T 19273-2003 《企业标准体系 评价与改进》。

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由……（提出单位）提出。

本标准由……（归口单位）归口。

本标准起草单位：……。

本标准主要起草人：……。

# 企业标准化工作 评价与改进

## 1 范围

本标准规定了企业标准化工作（含标准体系）的评价原则、评价内容、评价管理、评价方法、评价实施程序以及持续改进要求。

本标准适合于各种类型、不同规模和提供不同产品和（或）服务的企业（组织）的自我评价及改进，也适用于第二方和第三方。

## 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 XXXX-XXXX 企业标准化工作 指南

GB/T 15496-XXXX 企业标准体系 要求

GB/T 15497-XXXX 企业标准体系 产品实现标准体系

GB/T 15498-XXXX 企业标准体系 保障标准体系

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分 标准化和相关活动的通用术语

GB/T 20000.2 标准化工作指南 第2部分：采用国际标准

GB/T 20001.10 标准编写规则 第10部分：产品标准

## 3 术语和定义

GB/T 15496、GB/T 20000.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业自我评价** enterprise self-assessment

企业为确定其标准化工作和标准体系是否达到规定的法律法规和标准所规定的完整性、一致性、协调性而实施的自我评价活动。

### 3.2

**第二方评价** the second party assessment

产品或服务的用户、采购方或使用方等相关利益人员（或组织）为确定产品或服务提供方标准化工作和标准体系是否达到规定的法律法规和标准所规定的完整性、一致性、协调性而实施的评价活动。

### 3.3

**第三方评价** the third party assessment

独立于第一方和第二方的第三方人员（或组织）为确定产品或服务提供方的标准化工作和标准体系是否达到规定的法律法规和标准所规定的完整性、一致性、协调性而实施的评价活动。

## 4 评价原则

企业标准化工作（含标准体系）评价应遵循以下原则：

- 客观公正的原则；
- 科学严谨的原则；
- 全面准确的原则；
- 服务发展的原则。

## 5 评价内容

### 5.1 总则

5.1.1 企业实施标准化工作（含标准体系）评价，应形成准则、程序和方法以确保评价过程和评价结果的一致性、客观性和真实性。

5.1.2 明确企业标准化工作（含标准体系）评价所依据的法律法规、政策、标准以及与标准化活动相关的文件，包括记录，以确保企业标准化工作（含标准体系）在运行和实现标准化目标方面完整、一致和协调。企业（组织）可根据评价需求，识别、选择和确定所需的第一、第二、第三方评价。

### 5.2 评价策划的内容

应根据第一、第二、第三方评价的需要，针对企业标准化工作（含标准体系）涉及的范围、区域和标准的构成情况，确定评价目的，并依据计划、约定、协议等对评价过程进行策划。适用时，策划的内容一般包括：

- a) 评价的准则、范围、频次、目的和方法；
- b) 实施评价所需的保密、申请资料、协议、计划和相关安排；
- c) 形成确保评价过程客观、公正、科学、规范的制度要求，以确保评价结果真实、准确、有效；
- d) 依据评价的需要确定评价所需的方针、政策、目标、运行和控制的程序；
- e) 针对评价需要所要求的阶段性安排、职责权限、沟通和为确保评价质量的控制要求；
- f) 确定并提供评价所需的资源，并确保从事企业标准化工作（含标准体系）评价的人员熟悉、掌握标准的制修订和贯彻实施标准化工作的思路和方法，并具有胜任评价工作所需的能力；
- g) 规定评价的策划、实施、形成记录以及报告评价结果的职责与权限；
- h) 评价的记录要求；
- i) 针对评价发现的问题所采取措施的验证。

### 5.3 评价实施的内容

#### 5.3.1 评价要求

5.3.1.1 企业标准化工作应符合 GB/T ###-2016，满足企业发展需求。

5.3.1.2 企业应建立并实施满足 GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498-2016 等三项标准的企业标准体系，具备完整性、一致性、协调性。

5.3.1.3 评价的组织与管理应满足本标准第6章要求。

5.3.1.4 企业标准体系的建立、实施和改进应贯彻执行国家和地方标准化工作的法律、法规、政策，并以实现标准化方针目标为目的组织实施。

#### 5.3.2 评价依据

企业标准化工作（含标准体系）评价和确认的依据包括以下一项或几项，但不限于：

- a) 标准化及相关法律、法规、规章和强制性标准；
- b) 国家有关的方针、政策以及国家、行业基础标准；



- c) GB/T XXXX-XXXX 《企业标准化工作 指南》、GB/T 15496-XXXX 《企业标准体系 要求》、GB/T 15497-XXXX 《企业标准体系 产品实现标准体系》、GB/T 15498-XXXX 《企业标准体系 保障标准体系》、GB/T 19273-XXXX 《企业标准化工作 评价与改进》等标准。

### 5.3.3 评价范围

评价范围包括：企业标准化工作、企业标准体系、实施与改进以及标准化成效，评价内容详见附录A。

### 5.4 企业标准化工作（含标准体系）实施效果评估的评价

企业应建立开展企业标准化工作或实施标准体系的效果评估制度，定期或不定期对标准化工作提高生产效率、降低生产经营成本、促进企业创新与发展、提高产品质量、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行常规性实施效果评价，适当时可参考第三方出具的报告，评价组织应对之进行评估。

### 5.5 企业标准体系评价的结论内容

结合5.1，5.2，5.3，5.4评价要求和内容，对企业标准体系文件评价至少包括以下内容：

- a) 完整性评价：体系中各标准内容与企业实际情况相一致，体系覆盖范围要涵盖企业管理、技术、岗位职责等；
- b) 一致性评价：与企业（组织）发展相适应，与相关法律和标准体系要求的一致性；
- c) 协调性评价：标准与相关法律法规之间的协调性，标准之间的协调性；
- d) 有效性评价：满足生产经营活动需要的情况，具有可操作性，保证体系正常运行及持续改进的有关措施；
- e) 适宜性评价：标准体系与企业（组织）的规模、行业的发展相适宜。

## 6 评价管理

### 6.1 评价组织和人员

#### 6.1.1 评价组织

企业标准化工作（含标准体系）评价应由相应的评价组织来完成，以企业（组织）自评为主，也可委托第二方或第三方开展评价工作，如下所示：

- a) 自我评价：应成立由最高管理者代表参加的企业标准化和企业标准体系自我评价小组，并确定一名组长，成员包括各部门或岗位的负责人(也可外聘专家)。小组人数由企业自行确定，应考虑企业标准化工作（含标准体系）的覆盖性。评价组织构成应考虑以下因素：
  - 1) 兼顾企业的技术、管理和标准化人员相结合；
  - 2) 评价人员应来自不同部门；
  - 3) 评价人员独立于被评价活动以及避免任何利害冲突的需要。
- b) 第二方评价：企业标准化工作（含标准体系）评价可由第二方组织开展。具体评价人选、机构由第二方依据需求自行决定。
- c) 第三方评价：第三方评价组织应建立完善相关的评价制度，评价小组由熟悉标准化工作、产业专家和相关业务工作人员组成，评价任务和职责明确。评审小组组长应熟悉企业所属的专业领域或标准化专家，应组成与企业规模相适应的评价小组，对评价结果负责。

#### 6.1.2 评价人员

评价人员至少应具备的条件：

- a) 熟悉国家有关标准化方针、政策和法律、法规和标准化知识，并掌握GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498等企业标准体系等相关国家标准知识和专业知识，有能力胜任评价工作；
- b) 熟悉被评价企业（组织）的行业特点，能识别和预见该企业（组织）在生产、经营、管理过程中存在的问题，并承担不当评价所产生的技术风险责任；
- c) 具有标准化工作经验，且在本行业工作年限不少于5年的技术人员或管理人员，有组织管理和综合评审能力，能够解决评价过程中出现的实际问题；
- d) 评价组组长应以组员身份参与5次以上的标准体系评价确认工作，具有统筹协调能力；
- e) 应独立于被评价企业（组织）的活动（只要可行时），并且在任何情况下都应不带偏见，没有利益上的冲突。对于企业自我评价，评价人员应独立于被评价企业（组织）的运行管理人员，在整个评价过程应保持客观性，以确保评估发现和评价结论仅建立在评价证据的基础上；
- f) 应审慎使用和保护在评价过程获得的信息。不应为个人利益不适当地或以损害被评价方合法利益的方式使用评价信息。

注1：若法律法规或相关政府部门有需求，第三方评价组织给出的标准体系评价报告可作为企业参与评奖、评优、评级、评名牌、政府采购、评著名商标的参考证明材料，亦可以作为企业的资信证明。

## 6.2 被评价企业（组织）

被评价企业（组织）应符合以下条件：

- a) 企业（组织）建立并实施了GB/T XXXX-XXXX《企业标准化工作 指南》、GB/T 15496-XXXX《企业标准体系 要求》、GB/T 15497-XXXX《企业标准体系 产品实现标准体系》、GB/T 15498-XXXX《企业标准体系 保障标准体系》有效实施三个月以上，需第三方评价时，企业应至少完成一次完整的自我评价；
- b) 属第三方评价时，被评价的企业（组织）应为依法注册并开展生产经营活动。属法律法规规定的行政许可、审批或强制认证等范围的，企业应出具相应资质的合法性自我声明（参见附录B）；
- c) 企业合法性自我声明应包括对企业三年内未发生重大质量、安全、环境保护等事故，未受到相关部门的通报批评、行政处分，以及被媒体曝光造成严重社会影响的有关声明。

## 7 评价方法

7.1 对企业标准化工作（含标准体系）评价一般采用全面评价和专项评价两种形式：

- a) 全面评价：是对企业标准化工作、标准体系、标准实施效果与持续改进的综合评价；
- b) 专项评价：是对某一特定的范围、特定的领域的专门评价。

7.2 评价可根据评分表（见附录A和附录C中的表C.2）实施，对不符合标准要求的项目，可制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进（见附录C.3），促进企业（组织）发展。

7.3 对企业标准化（含标准体系）评价一般采用以下一种或几种方法，也不限于：

- a) 专家参与法：必要时，评价组中可选派借助专家意见进行评分。专家可来自于产业、认证审核及标准化等领域的专家，具体专家数量与评价的范围、规模及复杂程度相适应。评价组可采用询问、访谈、查阅资料与记录、观察、倾听、调查统计等方式开展评价活动；
- b) 第三方验证法：通过第三方认证报告、内外部报告、比对检查或第三方收集资料、过程验证并进行评分；
- c) 顾客满意度测评法：结合第三方出具的测评报告或自身的顾客关系管理，或通过评价组现场发放抽样调查表、现场电话回访等形式，开展顾客满意度测评；

注1：顾客满意度测评可参考GB/T 19038等标准设计调查问卷，通过问卷调查，运用量表分级评分来计算。问卷回收率应在80%以上，被评价企业（组织）应按照客户（或经销商）拥有量15%左右提供联系名录。

- d) 员工满意度测评法：由评价组安排随机抽样回访，来了解员工对于标准体系建立和实施的知晓率和满意度情况；

- e) 评价报告法：评价完成后评价组织（含自我评价）应完成《企业标准体系评价报告》。报告结构一般包括企业标准体系建立实施情况综述、特点（优势）、改进和提升的建议，报告示例参见附录C.3；
- f) 企业标准体系评价评分方法：评分表采用分级评价方法，可准备适用的检查表，评价报告可以出具评价级别，也可以只提供评价分值（参见附录C）；
- g) 综合借鉴法：结合同类企业的发展规模、质量与速度等要素，查找不足，确定发展目标，提出建议与意见，形成报告的方法。

## 8 评价实施程序

### 8.1 成立评价组

- 8.1.1 被评价企业（组织）应结合所策划的安排，依据相关标准和其他法律政策等文件的要求，开展企业标准化工作和实施标准体系。
- 8.1.2 评价组织方应按照第一、第二或第三方不同的评价需求，确定评价组，选取评价组长，并实行评价组长负责制。
- 8.1.3 第三方开展评价时，被评价方与评价方应无直接利益关系，评价人员应确保公正独立的开展评价工作。
- 8.1.4 必要时，可指派观察员参与现场见证评价活动。

### 8.2 评价信息的沟通

评价组应与被评价企业（组织）、被评价区域建立有效的沟通机制，以确保对评价的有关事项进行沟通，并适时发布评价通知。评价通知一般包括：

- a) 有关评价目标、标准化活动或标准体系涉及的范围、方法和评价组的组成及评价权限信息；
- b) 有关评价所需标准、相关文件和记录的提供；
- c) 确定与评价有关的产品和相关活动适用的法律法规要求、合同或其他要求；
- d) 有关日程、保密、健康安全或其他要求。

### 8.3 企业标准化工作（含标准体系）评价的实施

#### 8.3.1 评价计划

评价组长应依据策划安排和评价通知，编制评价计划，按照评价目标安排和协调评价活动。评价计划应充分考虑被评价企业（组织）的企业标准化（含标准体系）的复杂程度和状况、评价组的整体能力以及标准的重要程度和实施效果。

对于初次评价和复评、内部和外部评价，评价计划的详略程度与企业涉及的行业、标准化工作复杂程度相适应，评价计划应清晰、明确并安排合理。在实施过程中，评价计划若需调整，应与被评价企业（组织）沟通后进行调整，并确认。评价计划应包括以下方面的内容：

- a) 评价的目标；
- b) 评价的范围；
- c) 评价依据的准则、标准和相关文件；
- d) 实施评价活动的区域、地点、日期、具体的时间、流程安排，包括评价所需的会议以及必要的沟通安排；
- e) 评价方法，包括选取合理的范围和内容，以获得足够的标准体系规范性、完整性、协调性和有效性的信息或存在不足的信息，可选用7.3所列的一种或几种方法；
- f) 评价组成员、联络员或必要的观察员的作用和职责；
- g) 确定关键区域并配备具有能力胜任的专业评价人员；
- h) 其他安排如后勤的安排、不同语言的交流方式、因故变动所采取的特定措施、保密和信息安

全、评价计划的协调沟通等方面的事项。

### 8.3.2 评价组分工

评价组组长可在评价组内协商，对企业标准化工作（含标准体系）所涉及的过程、活动、职能、区域所需的评价要求，合理分配给评价组的每位成员。分配评价工作时，应考虑评价人员的独立性、资源的有效利用、专业特长和能力。

### 8.3.3 准备工作文件

评价组成员应收集与评价工作有关的企业标准化工作以及标准实施方面的信息，并准备必要的工作文件，用于评价过程的记录。这些文件可包括评价评分表、检查表、不合格报告、评价通知和相应的记录文件。工作文件和记录应按评价组织的要求管理，并确保涉及到保密和知识产权等方面的信息不被其他方所非法获取。

### 8.3.4 评价活动的实施

评价活动通常依据本章的要求程序实施，特定的评价活动，经协商，评价顺序可以进行调整。

### 8.3.5 首次会议

首次会议由评价组组长主持。参加首次会议的人员包括被评价方与标准化职能有关的各级管理者以及相关人員。适当时，首次会议可包括以下内容：

- a) 确认评价计划和相关安排；
- b) 评价组和被评价企业（组织）相互介绍与会人员的职责；
- c) 沟通评价计划和有关评价要求，以确保评价的实施；
- d) 确认评价目标、准则和范围；
- e) 介绍评价方法以及结果形成方法；
- f) 确认双方沟通的方式以及有关情况的沟通；
- g) 确认支持评价所需的资源和设施；
- h) 有关保密和信息安全事宜的确认和承诺；
- i) 确认有关评价组的健康安全、应急和安全程序的措施；
- j) 有关评价可能终止的前提条件；
- k) 有关末次会议的信息；
- l) 与评价过程有关的信息反馈，包括抱怨和申诉的信息。

### 8.3.6 企业标准体系文件及相关文件的评价

**8.3.6.1** 应评价被评价企业（组织）的相关文件，应以评价标准体系构成的文件为主体，以确定标准与法律法规、标准化政策、建立实施标准体系要求的标准和相关文件的符合性。若提供的标准或相应文件不规范、不完整、不协调或有效性差，评价组长应告知被评价方，评价组组长可依据评价的目标、准则和范围决定是否继续评价或暂停评价，直到有关文件的问题得到解决。

**8.3.6.2** 提供的标准格式规范系指：

- a) 产品标准应符合GB/T20001.10要求；
- b) 其他标准的编写可参照GB/T1.1的要求或择优选择部分要求；
- c) 企业应按照GB/T XXXX-XXXX 7.3.4条，制定本组织的企业标准编写格式要求。

### 8.3.7 企业标准化工作（含标准体系）实施的有效性评价

应充分运用7.3中的方法，对企业实施标准化工作（含标准体系）进行整体评价，以确定每一项标准执行的完整性、一致性、协调性。应在标准的使用处可随时获得有效的适用标准版本，且相应的标准贯彻和实施有效，并能实现预期的管理或产品目标。若发现现场执行的标准与控制运行不符，影响到标准体系覆盖的过程、产品或服务的符合性、协调性和有效性，评价组组长可依据影响的不良程度决定是否继续评价或终止评价。

### 8.3.8 评价中的沟通与协调

#### 8.3.8.1 沟通

评价组应适时讨论以交换信息，包括听取被评价企业（组织）最高管理者介绍企业标准化（含标准体系）运行情况和自我评价情况。必要时，对评价中有关评价信息进行交流和沟通，并针对评价进展情况的需要，进行信息沟通和必要的分工调整。当发现存在紧急和重大风险时，应及时通报被评价方和评价组织方，并终止评价。

#### 8.3.8.2 协调

为确保评价活动顺利进行，评价组应与被评价方代表或联络员建立良好的协调机制，如：

- a) 联络员、观察员和评价组应充分协调；
- b) 确保评价人员或观察员了解和遵守有关安全规则和程序；
- c) 确保评价活动按照计划的时间、地点和人员正常进行；
- d) 为现场见证、收集信息、澄清问题等提供帮助或支持。

#### 8.3.9 评价过程的信息收集和验证

在评价过程中，应收集并验证与评价企业标准化工作（含标准体系）所涉及的范围、职能、活动和过程中的信息，包括与职能、活动和过程间接口有关的信息，以确定企业标准化工作（含标准体系）的完整性和协调性。在收集证据的过程中，评价组如果发现了新的、变化的情况或风险，应予以关注。收集信息的方法可运用 7.3 中的有关方法，还包括：

- a) 利用标准和相关记录的评价；
- b) 与标准化活动有关的人员的面谈、询问、沟通和交流等；
- c) 观察与标准化活动有关的过程、体系、机构、产品和人员的状况和结果。

#### 8.3.10 评价的确认

应依据评价要求，收集符合或不符合的信息，为企业标准化（含标准体系）是否符合要求，提供客观、准确、真实的信息确认。这些信息应包含客观证据支持的符合项事实、不符合项事实、改进机会和有关建议。

应保持不符合项的证据，并与被评价方沟通，确认评价的准确性，使被评价方理解。当存在分歧时，应以事实为依据，努力取得共识，记录尚未解决的问题。

#### 8.3.11 评价结论

评价组应依据评价要求，进行内部充分的讨论，与被评价方确定不符合报告，综合评审评价过程汇总的全面信息，对形成的评价综合信息达成一致，并做出相应的评价结论，形成评价报告。若评价组与被评价方对评价结论有分歧时，双方应予以讨论并尽可能予以解决。如果不能解决，应予以记录。

#### 8.3.12 末次会议

末次会议应由评价组组长主持，参加末次会议人员与首次会议相同。末次会议应向被评价方阐明以下方面的内容：

- a) 说明被评价方所收集的评价的综合信息是依据客观评价获得的；
- b) 针对评价综合信息应关注和解决的问题；
- c) 重申评价的依据、目标、准则、范围和方法；
- d) 信息保密和安全方面的承诺；
- e) 以适当的方式提出评价的综合信息和评价结论；
- f) 与评价有关的后续活动，包括纠正或纠正措施的实施和有关的验证要求、申诉或投诉的处理以及有关问题的沟通。

#### 8.3.13 评价报告编制和分发

##### 8.3.13.1 报告格式

见附录 C。

##### 8.3.13.2 评价报告的分发

评价报告和现场评价结论应在末次会议后现场提交给被评价方，评价组组长应签字确认。

#### 8.3.14 评价的完成

当所有计划已经执行，或约定的事项已经完成，或要求停止执行时，现场评价即告结束。评价的

文件应依据约定或程序规定进行管理或处理。

### 8.3.15 评价的后续工作

对于评价涉及的纠正、纠正措施和预防措施或改进措施的要求，被评价方应给予改进。评价组织应对措施的实施情况进行验证。

## 8.4 复核

8.4.1 应建立复核的标准或程序，以确保复核工作的客观、公正、科学、准确。

8.4.2 从事复核工作的专家应具有评价工作所需的知识和能力。

8.4.3 复核的内容应包括评价结论的准确性、评价报告规范性。

8.4.4 依据评价组织复核的标准或程序实施复核工作。若发现问题返回评价阶段以解决不符合项的问题，并依据评价组织自身规范形成复核结论。

## 8.5 证明与证书

根据复核结论，评价结论的证明或证书有以下三种：

- 第一方可根据评价结论和信息输出，形成证明证据，改进自身企业标准化工作（含标准体系）；
- 第二方可根据评价结论和需要，给出评价的适当的信息；
- 第三方依据评价结论和复核结论，批准和发布确认（评价）结果或颁发证书。

## 8.6 监督与复评

### 8.6.1 监督

8.6.1.1 评价组织应对企业实施标准化工作（含标准体系）保持随机监督，确保企业运行的有效性。监督可与其他监督活动一起策划。

8.6.1.2 被评价方应及时解决监督中发现的不符合项问题。

8.6.1.3 获得第三方确认证书的，监督中发现被评价方不能及时解决监督检查中发现的问题或违反法律法规和弄虚作假的，第三方应依据规定进行处理，直至撤销其证书。

注1：被评价方包括内部不同部门和针对具体某个部门。

### 8.6.2 复评

8.6.2.1 在获得第三方确认证书有效期届满前三个月内，被评价企业（组织）应按照初次确认申请程序提交必要的申请材料，评价组织应在被评价方提出申请后的一个月对其实施复评。

8.6.2.2 若被评价方未按时提供齐全的复评申请材料，造成确认证书有效期到期还未安排复评或未做出确认证明的，确认证书失效。

## 8.7 申诉与投诉

评价组织应建立完善的申诉和投诉处理机制，处理被评价方和相关方对其评价结论提出的异议。应保存所有申诉和投诉及处理结果的记录。

## 9 改进

### 9.1 总则

9.1.1 企业（组织）应建立改进的机制，最高管理者应直接参与评价后改进企业标准化工作（含标准体系）持续改进。

9.1.2 改进信息来源主要包括，但不限于：

- 适用的标准化法律法规和其他要求；
- 标准体系运行、标准实施和评价改进方面反馈的系统性信息以及标准体系标杆和最佳实践结果的信息；
- 与产品和服务有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息；
- 顾客、其他相关方对产品和服务以及环境、节能减排、健康安全等其他方面的需求和期望的信息，相关方的观点，包括员工、顾客和供方等的观点；
- 企业标准化工作（含标准体系）纠正措施和预防措施得到的经验。

9.1.3 企业（组织）应通过对数据的分析，以确定标准体系涉及的方针、目标、政策、组织结构、资源、产品实现、保障等方面的改进目标。企业（组织）应控制和管理改进活动可能带来的风险，保持改进前的背景资料。

9.1.4 企业（组织）应通过以下活动，确保改进成为企业标准化工作（含标准体系）运行的一部分：

- 营造并形成全员参与标准化创新和改进的文化氛围；
- 建立并形成标准化创新与改进的工作体制和机制；
- 采取措施改进和优化与其他管理体系兼容性、整体性和适用性；
- 提供必要的资源，为员工提供参与改进活动的机会，并建立对改进的承认和奖励制度；
- 持续提高改进标准化工作（含标准体系）过程的适宜性、充分性、有效性。

## 9.2 不符合与纠正措施

9.2.1 发生不符合时，企业（组织）应：

- a) 对标准化工作（含标准体系）的不符合做出响应，适当时：
  - 1) 采取措施控制和纠正不符合；
  - 2) 处理不符合造成的后果。
- b) 评价消除不符合原因的措施的需求，通过采取以下措施防止不符合再次发生或在其他区域发生：
  - 1) 评价不符合；
  - 2) 确定不符合的原因；
  - 3) 确定类似不符合是否存在，或可能潜在发生。
- c) 实施所需的措施；
- d) 评价所采取纠正措施的有效性；
- e) 必要时，对标准体系、标准和标准化工作进行改进和创新。纠正措施应与所对应的不符合的影响程度相匹配。

注1：有一些情况，纠正措施可能会消除不符合产生的原因。

注2：纠正措施能够使不符合重复出现的可能性在一个可接受范围内。

9.2.2 企业（组织）应将以下信息形成文件：

- a) 不符合的性质及随后采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

## 9.3 持续改进

持续改进标准化工作（含标准体系）的总体绩效应当是企业（组织）的永恒目标。企业（组织）应持续改进企业标准化工作（含标准体系）的完整性、一致性、协调性。

## 附录 A

(规范性附录)

## 企业标准化工作（含标准体系）评分表

表A.1给出了企业标准化工作（含标准体系）评分表的参考格式。

表A.1 企业标准化工作（含标准体系）评分表

## 一、评分标准

企业标准化工作（标准体系）评价基本分为450分，加分50，总分满分500。

- 1、基本分评分达到310分以上，可评为A级标准化良好行为企业；
- 2、基本分评分达到360分以上，可评为AA级标准化良好行为企业；
- 3、基本分评分达到400分以上；或基本分评分达到380以上，加分项达到20分以上，可评为AAA级标准化良好行为企业；
- 4、基本分评分达到420分以上；或基本分评分达到400分以上，加分项评分达到30分以上，可评为AAAA级标准化良好行为企业。

## 二、分数分布情况

分为四大模块内容，分别为企业标准化管理（40分）、企业标准体系（200分）、实施、监督与改进（210分）、加分项（50分）。

## 三、简称说明

评分表中相关简称及对应关系如下：

- 《指南》：GB/T XXXX-XXXX 《企业标准化工作 指南》
- 《要求》：GB/T 15496-XXXX 《企业标准体系 要求》
- 《产品实现标准体系》：GB/T 15497-XXXX 《企业标准体系 产品实现标准体系》
- 《保障标准体系》：GB/T 15498-XXXX 《企业标准体系 保障标准体系》
- 《评价与改进》：GB/T 19273—20XX 《企业标准化工作 评价与改进》

## 四、针对产品实现相关评分项出现删减说明

由于不同的企业其产品实现的过程不尽相同，特别是由于企业所处产业链位置不同，其可能会不涉及某一过程或某几过程（如设计外包型企业其设计和开发过程可能是全部外包或部分外包），有可能造成企业该项不得分或为了得分而拼凑标准应付评价的现象。因此，建议企业在开展标准化工作，特别是建立企业标准体系时，可在文件中作出对本评分表“企业标准体系”模块中“产品实现标准体系（65分）”、“实施、监督与改进”模块中“产品实现标准体系实施情况（55分）”进行删减的说明，并提出充分地理由。由现场评价的该领域专家或组长作出判断，以保证其删减的合理性。删减后计分要求见本表注1。

## 五、抽样方案

见本表注2



日期:

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值		评分细则	得分/扣分	检查记录
一、标准化组织机构(40分)	1、最高管理者	—	《指南》6.1.1	10分	3分	最高管理者标准化意识强，职责明确清楚得3分。意识较强，职责较为清楚得2分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
					7分	最高管理者积极推动各项标准化工作，得7分；推动较好得5分，推动情况一般得3分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
	2、标准化机构	—	《指南》6.1.2	10分	8分	标准化管理机构在形式、工作方式等方面与组织规模、资源、战略需求等实际情况相适宜得8分；较为适宜得6分；基本适宜得4分；不满足需要不得分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
					2分	组织机构图完善且与实际组织机构相一致得2分，发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。无组织机构图的不得分。		
	3、标准化人员	—	《指南》6.2	10分	4分	标准化专业人数满足企业需要得4分，基本满足需要得2分，不满足需要不得分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
					3分	标准化专业人员均经过专业培训，具备相应专业能力，得3分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
					3分	标准化兼职人员人数和能力满足需要得3分，基本满足需要得2分，无标准化兼职人员不得分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分。		
	4、有关部门	—	《指南》6.1.3	10分		各部门标准化职责划分明确，符合企业实际，满足工作需要得10分。部分部门职责不完善，不满足需要的，得5-8分。各部门无标准化职责划分的，不得分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分。		

二、企业标准体系 (200分)	1、需求分析 (15分)	分析对象	《要求》 5.1.1	5分	分析对象应覆盖完整，要素齐全。发现有未覆盖的对象或者分析要素的，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
		分析方法	《要求》 5.1.2	5分	分析方法有效，能得出合理结论。发现分析方法或分析过程中的错漏的，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
		分析结果应用	《要求》 5.1.3	5分	分析结果与企业标准体系建设有机结合，全面应用。发现有不相符或错漏的，每项扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。		
	2、标准体系结构 (50分)	整体结构	《要求》 5.2.1	15分	框架结构科学合理，内容完整，层次清晰，有结构图。发现有要素缺少的，各要素间内容重复、交叉、矛盾的，每项扣0.5-2分；无结构图扣3分；扣分累加，扣完为止。		
		标准明细表	《要求》 5.4	5分	标准明细表列项完整，各项标准现行有效，内容准确完整、无错漏的得5分。有基本信息不全或错误信息，一项扣0.5分；发现一项作废标准扣一分，扣分累加，扣完为止。		
		编制说明	《要求》 5.5	5分	编制说明能清楚说明有关情况，内容完整的得5分。有内容缺失或者错误的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		保障标准体系	《要求》 5.2.2	10分	保障标准体系内容完整，格式规范，体系内标准协调、统一、可操作，与企业工作实际相符合且具有指导作用的得10分。发现有不协调、不统一、标准缺失的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
	产品实现标准体系	《要求》 5.2.3	10分	产品实现标准体系内容完整，格式规范，体系内标准协调、统一、可操作，能保证企业生产经营正常进行的得10分。发现有不协调、不统一、标准缺失的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。			
	岗位标准体系	《要求》 5.2.4	5分	岗位标准体系形式科学，操作性强，实用性强，与产品实现标准体系、保障标准体系协调统一的得5分。发现有岗位标准形式不合理，不宜于操作，错误或内容不完善的，一处扣0.5分，扣分累加。			
	3、产品实现标准体系 (65分)	产品标准子体系	《产品实现标准体系》第5章	15分	产品标准子体系覆盖所有产品；标准应根据市场和顾客的需求、企业自身的技术和资源优势进行调研、分析、编写，并积极将先进技术和科研成果、知识产权融入标准；标准编写格式应符合GB/T 20001.10要求；按照要求及时对发布实施的产品标准进行自我公开声明的得10分。发现有未制定标		

					准的产品、内容不完善、不协调、未按规定要求发布及自我声明公开等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加。		
		设计和开发标准子体系	《产品实现标准体系》第 6 章	15 分	设计和开发标准子体系应保证与提高产品设计质量，满足产品的功能和性能，对产品设计、试制、定型、改进等重要环节应做出明确而适当的规定，保证生产、验证和控制。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。		
		生产和交付/服务提供标准子体系	《产品实现标准体系》第 7 章	15 分	生产交付/服务提供标准子体系应根据产品的类型和特点进行策划、分类和设计。体系应涵盖生产交付/服务提供中计划、采购、工艺、监视和测量、包装、运输、贮存等全过程，实现各工作阶段标准之间的相互协调和无缝对接。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加。		
		营销标准子体系	《产品实现标准体系》第 8 章	10 分	营销标准子体系应对营销策划、产品销售等环节进行控制，收集、制定相关标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。		
		售后服务标准子体系	《产品实现标准体系》第 9 章	10 分	售后服务标准子体系应对影响售后服务质量的人员、设施、资源、环境等进行有效控制。标准体系涵盖维修服务、三包服务、顾客培训、售后信息、产品召回、回收再利用等全过程。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。		
4、保障标准体系（70 分）	战略管理与	总体要求	《保障标准体系》4.1	7 分	战略管理与标准化标准子体系应满足、适应其他保障体系顺利实施，涵盖战略管理、标准化等方面的管理机制、战略目标和量、单位、缩略语、质量管理、环境管理、职业健康安全管理等基础标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣 0.5 分，扣分累加，		

		标准化标准子体系			扣完为止。		
		标准制定程序	《指南》 5.1.4	3分	标准制定程序科学完善，各环节责任明确，可操作性强，符合企业管理实际。发现有内容缺失或内容有缺陷的，每项扣0.5-1分，扣完为止。		
		标准实施与监督检查程序	《指南》 5.2	3分	实施程序完善，各类标准实施措施得宜有效，监督检查措施完善，方式有效，发现有内容缺失或内容有缺陷的，在得分基础上进行扣分，每项扣0.5-1分，扣完为止。		
		人力资源标准子体系	《保障标准体系》 4.2	7分	人力资源标准子体系应满足进人、用人、留人环节中对各类人员所需的教育、培训、经历及技能等关键要素的要求。涵盖人力资源规划与计划、劳动组织、劳动用工、绩效管理、薪酬福利保障、培训与人才开发、劳动关系等保障标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		财务与审计标准子体系	《保障标准体系》 4.3	7分	财务与审计标准子体系应满足生产经营中财务、金融、审计方面的需求。涵盖预算、核算、成本、资金、资产、投资和融资、税务、审计等保障标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		

		设备设施标准子体系	《保障标准体系》 4.4	7分	设备设施标准子体系应满足生产、经营、管理中所需要的设备设施的要求。涵盖设备设施的设计与选购、储运、安装调试与交付、使用保养与维护、改造停用与废弃标准以及工艺装备标准、基础设施标准等保障标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		环境与节能标准子体系	《保障标准体系》 4.5	7分	环境与节能标准子体系应对生产、经营、管理活动中对环境的影响、能源消耗进行监测和控制，避免或减少对环境的危害，降低能源需求。涵盖废弃物排放限值、排放监测、管理要求的环境标准以及能源利用、能源节约的节能标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		安全与职业健康标准子体系	《保障标准体系》 4.6	7分	安全与职业健康标准子体系应满足生产、经营、管理活动中各环节在保障生命和财产安全方面的要求。涵盖产品、工程、生产、消防、信息等安全标准、应急标准以及工作环境条件、环境监测、劳动保护、职业病诊断、职业健康管理等保障标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		法务与合同管理标准子体系	《保障标准体系》 4.7	6分	法律与合同管理标准体系应满足法律风险防控、契约合同等有关法律法规的事项要求。涵盖法人授权、出资协议、证照、合规经营、法律纠纷、法制宣传教育等环节的法务管理标准和合同管理标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		

		知识管理 与信息 标准子 体系	总体要求	《保障标准体系》 4.8	6分	知识管理与信息标准体系应满足经营战略和核心业务的知识资源和信息等要求。涵盖知识管理标准和识别、收集、整理、更新、废止、分析及综合利用等信息管理标准以及文件、档案管理等文件管理标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。			
			标准化信息管理	《指南》 6.2.1	2分	具有标准化信息管理措施，措施齐备，内容完善，信息处理程序科学合理，操作性强，具备相应信息安全措施。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，一处扣0.5分，扣完为止。			
			行政事务 与综合 标准子 体系	总体要求	《保障标准体系》 4.9	6分	行政事务与综合标准子体系应满足除研发、生产、营销之外的办公事务和行政事务以及企业特色文化形成等方面的要求。涵盖文秘、行政、涉外、治安等行政事务标准和企业形象、礼仪文化、理念文化、党群文化的企业文化标准。发现有未覆盖内容、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复、与现行标准不协调不一致等情况的，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
				标准化文件管理	《指南》 6.2.2	2分	有针对标准化文件管理的程序或者方法，程序科学合理，内容完整。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，一处扣0.5分，扣完为止。		
三、实施、评价与改进 (210分)	1、体系运行(30分)	体系发布	—	—	2分	有相应的发布实施文件得2分，发现有文件有缺陷的，一处扣0.5分，扣完为止。			
		前期准备	《要求》 6.2.2	—	6分	有相应的人力、物力、财力等资源，有效开展培训，应至少分别组织一次标准化工作全员培训，一次标准体系培训，一次标准实施培训。发现准备工作不到位的，一处扣0.5分；缺少一类培训，每类扣1分；扣分累加，扣完为止。			

2、产品实现标准体系实施情况（55分）	运行	《要求》6.2.3	6分	抽取样本，采用《评价》7.3的评价方法进行验证。发现有缺陷或者问题的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		《评价与改进》6.2	10	有效实施三个月以上，得2分，实施6个月以上，得5分。企业应至少完成一次完整的自我评价得5分。		
		《要求》6.2.5	6分	及时对标准实施情况进行监督检查，对结果采取相应措施进行处理。发现监督检查不到位，或者出现问题的，一处扣0.5分。		
	产品标准子体系	《产品实现体系》第5章	15分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证，按抽样方案（ <i>抽样方案见本表注2，下同</i> ）抽取样本，对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录，发现有未实施标准的，一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的，一项扣0.5分。扣分累加。		
	设计和开发标准子体系	《产品实现体系》第6章	12分			
	生产和交付/服务提供标准子体系	《产品实现体系》第7章	12分			
	营销标准子体系	《产品实现体系》第8章	8分			
				采用《评价》7.3的评价方法进行验证，按抽样方案抽取样本，对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录，发现有未实施标准的，一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的，一项扣0.5分。扣分累加，扣完为止。		

		售后服务标准子体系	《产品实现体系》第9章	8分			
3、保障标准体系实施情况 (55分)	战略管理和标准化标准子体系	总体情况	《保障标准体系》5.1	6分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,发现有未实施标准的,一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。		
		标准制定程序	《指南》5.1.4	3分		采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,通过查阅记录、询问、现场检查等方式对实施情况进行检查。发现记录不完善,实施过程中有缺陷的,一项扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	
	人力资源标准子体系		《保障标准体系》5.2	6分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,发现有未实施标准的,一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。		
	财务与审计标准子体系		《保障标准体系》5.3	5分			
	设备设施标准子体系		《保障标准体系》5.4	6分			



		环境保护与节能标准子体系	《保障标准体系》 5.5	5分			
		安全与职业健康标准子体系	《保障标准体系》 5.6	5分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,发现有未实施标准的,一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。		
		法务与合同管理标准子体系	《保障标准体系》 5.7	5分			
知识管理与信息标准子体系	总体要求	《保障标准体系》 5.8	5分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,发现有未实施标准的,一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。			
	标准化信息管理	《指南》 6.2.1	2分	采用查记录、询问、现场查看等方式,对标准化信息管理有关情况进行抽查,有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。			
行政事务和综合标	总体要求	《保障标准体系》 5.9	5分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,发现有未实施标准的,一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的,一项扣0.5分。扣分累加,扣完为止。			

	准子体系	标准化文件管理	《指南》 6.2.2	2分	采用查记录、询问、现场查看等方式，对标准化信息管理有关情况进行抽查，有错漏、错误、记录不完善等情况的，一项扣0.5分。扣分累加，扣完为止。			
4、岗位标准体系实施情况（10分）	岗位标准体系实施情况		《要求》 5.2.4	10分	采用《评价》7.3的评价方法进行验证，按抽样方案抽取样本，对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录，发现有未实施标准的，一项扣1分。实施过程中有错漏、错误、记录不完善等情况的，一项扣0.5分。扣分累加，扣完为止。			
5、监督检查（10分）	监督检查情况		《要求》 6.2.5	10分	6分	监督检查应有策划，可与其他监督活动一起策划，以使监督检查能对企业标准体系在评价周期内持续满足企业标准化体系保持信任。应制定标准监督检查与改进计划，明确监督检查的内容、方式。监督检查应至少每年进行一次。发现监督检查策划、检查与改进计划内容不完善、有错漏的，检查方式不科学、检查内容不全面等问题的，每项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
				4分	及时对法律法规、相关领域标准进行时效性跟踪检查。发现有过期信息，一处扣0.5-1分，扣分累加，扣完为止。			
6、评价（38分）	评价开展情况	评价策划管理办法	《评价与改进》	8分	8分	建立有企业标准化管理办法，内容完善具体并予以实施。发现有内容错漏及缺陷的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		自我评价程序及实施情况		8分	建立有自我评价程序，内容完整全面，可操作性强并全面实施。发现自我评价程序有错漏及缺陷的，实施过程有错漏及缺陷的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。			

		企业标准化及标准体系实施效果评估		8分	建立内容完整科学的企业标准化工作或实施企业标准体系的效果评估制度，定期或者不定期开展评估。发现评估制度不完善或者有错漏的，或实施评估中有错漏或者缺陷的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		评价人员及管理		8分	建立有自我评价小组，评价人员兼顾技术、管理和标准化人员，来自不同部门，具备开展评价所需各项工作能力。发现评价人员组成或者能力等有缺陷的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		申诉投诉处理		6分	建立有申诉投诉处理措施，并严格执行。发现有缺陷的，，每项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
	7、改进 (12分)	自我改进程序及机制建立	《评价与改进》第9章	6分	建立的自我改进程序或机制，内容完整科学，操作性强，发现自我改进程序或者机制不完善或者有错漏的，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		
		持续改进情况		6分	按自我改进程序或者机制持续开展改进工作，及时对不合格项进行分析和试验，提出改进和预防措施，并付诸实施。同时对改进过程的有效性进行跟踪评价。发现改进措施不合理，改进跟踪不到位等情况的，每项扣0.5分，扣分累加。		
	四、加分项(50分)	1、标准制定情况	—	《指南》5.4.3	10分	主导国际标准制定得10分；主导国家标准制定得8分；主导行业标准、地方标准制定得6分；牵头开展团体标准工作得4分。参与制定国际标准、国家标准、行业标准、团体标准制定的，按主导制定标准分值的30%-50%计分。同时主导或参与2类以上标准制定工作的，按最高得分计，不累加计分。	
2、参与标准化试点示范项目情况		—	《指南》5.4.2	10分	承担国家级试点示范项目得10分；承担省级试点示范项目得8分；承担地市、区(县)级试点示范项目得6分；同时承担2类以上试点示范项目的，按最高得分计，不累加计分。		

3、承担 TC/SC 工作情况 (10分)	—	《指南》 5.4.4	10分	承担国际性标准化组织 TC/SC 工作的，得 10 分； 承担国家级 TC 工作的，得 8 分；承担国家级 SC 工作的，得 6 分；承担国家 WG 工作的，得 4 分。承担省级/行业 TC 工作的，得 4 分，承担省级/行业 SC 工作的，得 2 分。担任 ISO/IEC P 成员的，得 5 分。有各类 TC/SC 委员的，得 1 分。同时承担 2 项以上工作的，按最高得分计，不累加计分。		
4、标准先进性和标准领跑者情况 (5分)	—	—	3分	企业产品标准的整体性关键性技术指标达到国际领先、国际先进、国内领先的，分别得 3 分、2 分、1 分。		
			3分	企业研究成果 (含知识产权) 转化成严于国家或行业标准的企业标准，一项得 1 分，最高得分不超过 3 分。		
5、获得表彰情况 (10分)	—	—	10分	获得国家政府部门表彰的得 10 分；获得省级政府部门表彰的得 7 分；获得地市级政府部门表彰的得 5 分；获得区县级政府部门表彰的得 3 分。同时获得 2 项以上表彰的，按最高得分计，不累加计分。		
6、标准化工作信息化建设	—	—	4分	建立起完善的标准化工作信息管理系统，对标准制定、标准化信息流转等工作实行实时化管理的，得 4 分。建立有完善的标准信息数据库的，得 2 分。发现有缺陷的，在得分基础上进行扣分，一处扣 0.5 分，扣完为止。		

注1:关于产品实现评分项出现删减情况后分数计算说明

分数计算方法：在计算总分时只考虑涉及得分项的分数，不涉及的不予计算。在计算时用实际得分总和/涉及得分项总和\*100%，得出百分比乘以原该模块应得分，其结果为实际得分。

举例：检查表中关于“产品实现标准体系实施情况”模块的总分为55分，其中A企业经合理删减后应得总分为43分，实际得分为33分，则A企业“企业标准体系”该部分内容最终得分为： $33/43*100\approx 76.7$ 。  $76.7\%*55\approx 42.2$  (分)

注2:抽样方案

标准抽样表如下：

标准总数 (N)	0~15	16~25	26~50	51~90	91~150	151~280	281~500	501~1200	1200 以上
抽查标准数 (n)	全抽	17	22	24	26	28	32	40	50

确定样本量之后，按照系统抽样方法分别在各子体系循环等距抽样即可。

举例：某子体系中共有275项标准，查标准抽样表，应抽取其中的28项标准评价其实施情况，则抽样分段间隔 $k=N/n=275/28\approx 10$

将该子体系的275项标准按照标准序号从小到大排列，并排成首尾相接的循环圆形，在第一段中随机抽取一项标准作为起点，每隔9项抽取一项，直到抽出28项标准为止

征求意见稿专用

附录 B  
(资料性附录)  
企业自我声明

企业自我声明内容如下：

## 企业自我声明

本企业为依法注册并开展经营活动的法人机构。遵守法律法规：行政许可、审批、强制性认证（如：环境评价、生产许可证、特种设备许可）；具备独立法人资格，能够独立承担民事责任；诚信守法，企业三年内未发生重大产品（服务）质量、安全健康、环境保护等事故，未受到市级以上（含市级）相关部门的通报、处分和媒体曝光服务；能够体现行业特色；对其他行业具有明显的示范带动作用，企业的市场占有率和经济效益排名位于本地区同行业前列，具有良好的发展潜力；具有一定的标准化工作基础，设立标准化管理机构并配备专兼职标准化人员，最高管理者具有较强的标准化意识，声明如下：

本企业保证上述声明是诚实可信的，对上述声明情况的真实性、合法性负责。如有不实之处，本企业（组织）愿意承担相应的法律责任。

企业（组织）名称：

统一社会信用代码：

法定代表人签字：

联系电话：

日期：

（单位公章）

附录 C  
(资料性附录)  
企业标准体系确认申请表

表C.1给出了需第三方企业标准体系确认申请表的参考格式。

表C.1 企业标准体系确认申请表

企业标准体系确认申请表

征求意见专用

企业名称（盖章）

联系人

联系电话

申请日期

表C.1 企业标准体系确认申请表（续）

企业名称		社会信用统一代码/组织机构代码				
法定代表人		法人注册地址				
生产厂地址		邮编				
标准化管理机构名称		标准化主管人员姓名				
企业员工人数						
企业标准化专职人员人数						
采 标 情 况	产品名称	执行标准编号	采用标准编号		采用程度	
			国际标准	国外先进标准	等同	修改
主要产品名称型号		执行标准编号	自我声明生成（备案）号		是否出口	
企业承担 TC/SC 秘书处情况及参加人数情况						
企业主导或参加国际标准、国家标准、行业标准、地方标准及团体标准的制定情况						
企业标准体系建立时间		企业标准体系运行时间				
企业自我评价情况和结论						
申请企业意见（盖章）			评价组织意见（盖章）			
年 月 日			年 月 日			

注：此表填不下的未尽内容，请另附页说明。

注：TC/SC 委员中包含参与 ISO/IEC 活动的 P/O 成员单位或个人，应在 TC/SC 栏注明。



表C.2给出了企业标准化工作（含标准体系）评价报告的参考格式。

表 C.2 企业标准化工作（含标准体系）评价报告

## 企业标准化工作（含标准体系）评价报告

评价类别：第一方第二方第三方

企业名称（盖章）

评价组长

联系电话

评价日期

表 C.2 企业标准化工作（含标准体系）评价报告（续）

## 企业评价报告

评价类型：

编号：

备案号：

评价单位				
地 址			确认时间	
法定代表人		联系人	电话	
确认专家组人员名单				
专家组职务	姓 名	职务/职称	电 话	签 字
组 长				
小 组 成 员				
评价目的				
评价依据				
评价范围				
评价得分	基本分	加 分	总 分	级 别
级 别				

### 评价综述及确认结论

通过对×××企业标准化工作（含标准体系）的充分性、适宜性、有效性的实际考查，在评价组认真综合意见的基础之上，并结合企业生产、经营和管理现状，做出如下结论：

（以下从成效和改进两方面进行综述。）

评价组组长签字：

年 月 日

征求意见专用

表 C.2 企业标准化工作（含标准体系）评价报告（续）

企业评价评分表

评分项目	规定得分	扣分	实际得分	得分说明
标准化管理工作	80			
企业标准体系	195			
实施、评价与改进	175			
加分项目	50			
否决项目	1. 企业未建立和运行有效的标准体系，产品标准覆盖率未达到 100%，进行无标生产或产品不能满足国家、行业或地方强制性标准的要求。 2. 企业三年内发生重大产品质量、安全生产、职业健康、环境管理等事故，而受到国家、地方通报或处分的。 3. 国家或地方质量监督部门抽查产品质量未达到产品标准要求，并两年连续两次抽查不合格的。 以上凡有其中一项者，均不得申请企业标准体系的社会确认。			
合计	500			
评价结论				
评价组人员名单				
姓名	工作部门（单位）	职务（职称）	签字	
持续改进措施				
企业最高管理者意见	签字（盖章） 年 月 日			

表C.3给出了企业标准化工作（含标准体系）实施监督检查（或不符合报告）记录的参考格式。

表C.3企业标准化工作（含标准体系）实施监督检查（或不符合报告）记录

参评企业 （部门）	
评价组人员	
执行标准及相关条款	
主要问题	
原因分析	
扣 分	
整改要求	
整改时限	
整改验证	

检查组负责人签名：                      被检查人员签名：                      时间：

整改验证人签名：                      被检查人员签名：                      时间：

备注：跟踪验证需要验证材料的，应提供验证材料；需要现场进行确认的，应予以现场确认。

附录 D  
(资料性附录)  
评价证书

表D.1给出了企业标准体系评价证书的参考格式。

表 D.1 企业标准体系评价证书

企业标准体系评价证书	
评价编号:	
企业名称:	
依据标准《企业标准体系 要求》对你公司开展企业标准体系评价,经专家审核为****级,确认周期为****年**月至****年**月。 (附评价报告)	
	评价组织盖章 评价日期

征求意见专用