

企 业

标 准

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 70-2025

组织标准化服务认证技术规范

2025 年 06 月 17 日发布

2025 年 06 月 17 日实施

智德认证有限公司 发布

目录

前 言	3
1 范围及规范性引用文件	4
1.1 范围	4
1.2 规范性引用文件	4
2 术语和定义	4
2.1 企业标准体系	4
2.2 等级	4
3 评价原则	4
3.1 公正性	4
3.2 客观性	5
3.3 持续改进	5
4 基本要求	5
5 评价指标	5
5.1 标准化组织机构 (30 分)	5
5.1.1 最高管理者 (6 分)	5
5.1.2 标准化机构 (8 分)	5
5.1.3 部门 (8 分)	6
5.1.4 标准化人员 (8 分)	6
5.2 企业标准体系 (210 分)	7
5.2.1 总体要求 (15 分)	7
5.2.2 需求分析 (15 分)	8
5.2.3 标准体系结构 (30 分)	9
5.2.4 产品实现标准体系 (60 分)	10
5.2.5 基础保障标准体系 (70 分)	18
5.2.6 企业标准制 (修) 订 (5 分)	34
5.2.7 评价与改进体系 (15 分)	34
5.3 实施评价与改进 (210 分)	36
5.3.1 体系运行 (25 分)	36
5.3.2 产品实现/服务提供标准体系实施情况 (60 分)	38
5.3.3 基础保障标准体系实施情况 (55 分)	46
5.3.4 岗位标准体系实施情况 (10 分)	62
5.3.5 监督检查 (10 分)	62
5.3.6 评价 (38 分)	63
5.3.7 改进 (12 分)	65
6 评价方法	66
6.1 基本要求	66
6.2 评分	66

6.2.1 评分要求	66
6.2.2 等级划分	67

前 言

CTS Q/ZDRZ 70-2025《组织标准化服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王磊、杨丹丹

1 范围及规范性引用文件

1.1 范围

本标准规定了对组织标准化进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于组织标准化的评价（包括认证）。

1.2 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，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》

GB/T 15496-2017 《企业标准体系 要求》

GB/T 15497-2017 《企业标准体系 产品实现》

GB/T 15498-2017 《企业标准体系 基础保障》

GB/T 35778-2017 《企业标准化工作指南》

GB/T 19273-2017 《企业标准化工作评价与改进》

2 术语和定义

2.1 企业标准体系

企业内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

2.2 等级

对组织标准化等级要求相近但管控要求不同情况所作的分类或排序。

3 评价原则

3.1 公正性

评价应公平、公正。

3.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

3.3 持续改进

组织标准化评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

4 基本要求

申请标准化的组织应满足以下条件：

近三年内，无违法行为、较大及以上安全、环境、质量等事故或环境行政处罚记录；不使用国家限制或淘汰的技术、设备、原辅材料。

5 评价指标

5.1 标准化组织机构（30 分）

5.1.1 最高管理者（6 分）

- a) 将标准化工作纳入企业发展战略、经营方针和目标；
- b) 明确与其相适应的标准化机构、人员及其职责；
- c) 为标准化工作提供必要的经费、设施等资源保障。
- d) 对企业标准化工作的开展进行督查；
- e) 建立调动部门和全员参与标准化工作积极性的激励机制；
- f) 批准或授权批准企业标准和其他标准化文件；
- g) 执行与自身职务相关的标准。

5.1.2 标准化机构（8 分）

1)企业设立了独立的标准化机构和专职标准化人员；或由相关部门和人员兼任，且明确了负责人

2)企业标准化机构的工作，应与组织规模、资源、战略需求等实际情况相适宜

a) 贯彻落实标准化法律法规、方针政策、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方针、目标、任务，编制企业标准化规划、计划；

c) 组织制定企业标准化管理的有关制度，构建体系及体系表并实施、运行、审查、评价、监督，保持企业标准体系的目标性和适应性；

d) 组织标准知识的培训与宣贯，建立并搜集、分析、制（修）订、管理各类标准档案，维护标准的有效性、适用性；承担或参与国家、行业、地方和团体委托的有关标准的制（修）订和审查工作，参加国内、国际标准化活动。

5.1.3 部门 (8分)

企业各部门和生产单位的标准化工作：

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的标准化文件；

c) 对新产品、改进产品、技术改造和技术引进，提出标准化要求；

d) 按要求做好标准实施的原始记录并根据规定汇总、归档；

e) 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；

f) 按标准对员工进行考核、提出奖惩建议。

5.1.4 标准化人员 (8分)

企业标准化人员应进行必要的标准化与专业技能培训，能力至少包括：

a) 熟悉并执行标准化法律法规、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、口头表达等能力；

e) 具有一定的组织协调能力。

5.2 企业标准体系 (210 分)

5.2.1 总体要求 (15 分)

5.2.1.1 (5 分)

- a) 企业标准体系应遵循“PDCA”方法构建、运行、评价与改进;
- b) 企业应以本企业战略为导向, 分析需求, 策划企业标准体系, 根据分析结果宜形成企业标准体系构建规划;
- c) 企业标准体系应目标明确, 体系内所有标准应完整、协调, 满足相关方需求;
- d) 企业标准体系应层次清晰, 结构合理, 体系内所有标准边界清楚、接口顺畅, 构成有机整体;
- e) 企业标准体系应适宜、有效, 企业可根据需求和内外部环境变化调整企业标准体系;
- f) 企业宜将其他管理体系的标准纳入企业标准体系;
- g) 企业应定期开展企业标准体系评价工作, 确保体系持续有效;
- h) 企业应利用标准化的方针目标评审和体系评价所产生的结果, 持续改进和完善企业标准体系。

5.2.1.2 策划 (4 分)

- 1) 策划相关方需求和期望, 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; 以顾客为关注焦点, 考虑政策、安全、环境、资源、地域、市场、社会责任等因素;
- 2) 策划内容包括: 标准化工作方针、目标、管理体制和机制; 标准体系、标准制(修)订计划, 实施与监督检查的方案, 参与标准化活动, 采用国际标准或国外先进标准的策略; 评价与改进的方法;

3)策划除关注规划计划、资源提供、产品实现、服务提供、监视、测量以及评价等过程外,还需确定:活动内容、流程及要求,所需的各种资源、负责部门、负责人、实现的阶段与时限;对结果的评估程序与方法及达到预期的工作目标。

5.2.1.3 构建总则 (2 分)

根据对相关方的需求和期望,企业标准化现状的分析,设计企业标准体系结构,建立健全以企业标准为主体的企业标准体系,主题突出、目标明确,结构合理,层次清晰,相关联的标准协调;能吸纳和提供其他管理体系所需的标准化文件,并与之相互协调、完整配套;企业标准体系框架符合 GB/T 15496 规定。

5.2.1.4 构建方法 (2 分)

企业标准体系按 GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498 的规定构建;

5.2.1.5 企业标准体系表 (2 分)

反映体系结构、相互关系以及标准明细等信息,可包括编制说明、体系结构图、标准明细表等图表文件;标准明细表给出的信息能满足企业对标准的管理和运用需要,并便于检索和分析,其至少包括标准的基本信息、关联信息和使用信息等。

5.2.2 需求分析 (15 分)

5.2.2.1 企业标准体系构建 (3 分)

企业通过对相关方的需求和期望及企业标准化现状进行分析,形成企业标准体系构建规划、标准化方针、目标,识别企业适用的法律法规和指导标准的要求,构建企业标准体系。

5.2.2.2 分析相关方需求和期望 (7 分)

1) 识别相关方需求和期望的关键过程、资源和要素,多角度、多方面的制定本企业的标准化对象:顾客质量、价格、交付及服务、企业所有者持续盈利能力、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、生产/服务提供标准、遵守法律法规、环境保护、道德行为;规划计划和企业文化标准、设计和开发标准、人力资源标准、财务审计标准、知识管理和信息标准、营销标准、财务

和审计标准、行政事务和综合标准、产品标准、设备设施标准、安全和职业健康标准、法务和合同标准、环境保护和能源管理标准、售后 / 交付后标准。

2) 对企业标准化现状进行分析, 做出标准体系建设的决定。

5.2.2.3 分析方法和结果应用 (5 分)

分析方法与结果应用:

标准依据: 条文编号、文件名称 (引用标准)、适用条款、所属领域;

依据分类: 领域编号、所属领域、适用条款、文件名称;

编制标准: 体系代码、标准名称、标准条款、领域编号。

5.2.3 标准体系结构 (30 分)

5.2.3.1 结构 (5 分)

根据对相关方的需求和期望, 企业标准化现状分析, 形成企业标准体系结构图; 企业标准体系由项目实现标准体系、基础保障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企业标准体系结构进行自我设计, 自我设计的结构应满足企业生产、经营、管理等要求并涵盖标准中各子体系要素。

5.2.3.2 标准明细表 (5 分)

企业应根据企业标准体系结构, 对项目实现标准体系、基础保障标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表; 标准明细表格式应满足企业对标准的管理和运用需要; 企业标准编号规则应具有唯一性; 标准明细表中的每一类标准均应有体系代码。

5.2.3.3 体系编制说明 (5 分)

体系编制说明是企业开展企业标准体系活动的必要说明, 内容应包括但不限于:

- 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;
- d) 基础保障标准体系、项目实现标准体系、岗位标准体系内层次的划分依据和划分情况;

e) 自我设计的企业标准体系子体系结构与 GB/T 15497、GB/T 15498 企业标准体系子体系结构的对应关系;

f) 与其他体系交叉情况和处理意见;

g) 需要其他体系协调配合的意见;

h) 宜按标准类别, 统计标准数量。

5.2.3.4 产品实现/服务提供标准体系 (5 分)

项目实现标准体系应按 GB/T 15497 的要求构建, 一般包括产品标准、设计和开发标准、生产 / 服务提供标准、营销标准、售后 / 交付后标准等子体系。

5.2.3.5 基础保障标准体系 (5 分)

基础保障标准体系按 GB/T 15498 的要求构建, 一般包括规划计划和企业文化标准、标准化工作标准、人力资源标准、财务和审计标准、设备设施标准、质量管理标准、安全和职业健康标准、环境保护和能源管理标准、法务和合同管理标准、知识管理和信息标准、行政事务和综合标准等子体系。

5.2.3.6 岗位标准体系 (5 分)

1. 岗位标准体系一般包括决策层标准、管理层标准和操作人员标准的三个子体系;

2. 岗位标准体系应完整、齐全, 每个岗位都应有岗位标准;

3. 岗位标准宜由岗位业务领导 (指导) 部门或岗位所在部门编制;

4. 岗位标准应以基础保障标准和项目实现标准为依据。当基础保障标准体系和项目实现标准体系中的标准能够满足该岗位作业要求时, 基础保障标准体系和项目实现标准体系可直接作为岗位标准使用。

5.2.4 产品实现标准体系 (60 分)

5.2.4.1 产品标准子体系 (10 分)

产品标准: 企业根据市场和顾客的需求, 结合自身的技术和资源优势, 对产品结构、规格、质量特性和检验 / 验证方法等做出技术规定, 并对产品进行科学地分类、收集、制定的产品标准, 可包括但不限于:

a) 企业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) 企业声明执行的企业产品和服务标准；

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和服务标准，作为内部质量控制的企业产品和服务内控标准。

注：该标准不作为交付的依据。

d) 与顾客约定执行的技术要求或其他标准。

注：其他标准可包括国外技术法规、国际标准、国外先进标准及其他国家的标准等。

5.2.4.2 设计和开发标准子体系（15分）

5.2.4.2.1 产品决策标准

企业对所开发产品的市场或顾客需求、本企业具体情况进行分析、研究，作出开发的决策。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。

5.2.4.2.2 产品设计标准

企业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，以及通用化、系列化、模块化等方面的要求等；

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) 产品设计评审和验证的要求，包括评审和验证的内容、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。

企业在收集、制定产品设计标准时，应关注环境保护、安全、知识产权保护等。

5.2.4.2.3 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；
- c) 试制产品评审、验证的要求；
- d) 试制结论的确认条件及结果应用的要求。

5.2.4.2.4 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；
- f) 产品定型确认/批准的要求。

5.2.4.2.5 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进行分析、处理和必要的试验，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。

5.2.4.3 生产 / 服务提供标准子体系 (15 分)

5.2.4.3.1 生产 / 服务提供计划标准

企业为确保生产 / 服务提供的有序组织, 根据产品交付 / 服务需求和本企业的资源提供情况提前做好资源、生产或服务提供的安排, 收集、制定的生产 / 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。

5.2.4.3.2 采购标准

企业对用于产品实现的外部提供的过程、产品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, 包括规定外部提供过程、产品的限用规则, 合理简化品种规格等;
- b) 质量要求, 包括外部提供产品适用的质量特性、规格、品种、等级等要求, 以及外部提供过程、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。

5.2.4.3.3 工艺 / 服务提供标准

企业对生产 / 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) 生产/服务提供方法、程序的要求, 包括:

- 1) 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) 生产/服务提供过程质量控制要求,包括质量控制点设置的原则、工作内容、控制要求等。
- c) 生产/服务提供现场定置管理要求,包括定置管理的目标、内容及程序等。
- d) 生产/服务提供操作规范管理要求,包括操作规范的实施、检查及考核等。

5.2.4.3.4 监视、测量和检验标准

企业对生产/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、测量和检验,收集、制定的监视、测量和检验标准,可包括但不限于:

- a) 监视、测量和检验方法的要求,包括监视、测量和检验的项目、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、测量和检验程序的要求,包括检验的设置、监视和测量点/过程的选择,监视、测量和检验的职责和权限、方式、内容以及报告和记录的要求;
- c) 监视、测量和检验结果的应用要求,包括结果分析、传递并用于改进。

5.2.4.3.5 不合格控制标准

企业对生产/服务提供过程中的不合格进行识别和控制,收集、制定的不合格控制标准,可包括但不限于:

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

5.2.4.3.6 标识标准

企业对生产/服务提供的过程和结果使用的标识,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、使用和标识零件的贮存等的过程控制;

c) 标识特殊要求，如有追溯要求的产品的标识要求。

5.2.4.3.7 包装标准

企业对生产 / 服务提供使用的包装材料及其规格、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) 包装材料要求，包括材料的选择、尺寸、性能和试验要求；
- b) 包装工艺要求，包括包装的场所环境、使用工具、方法等；
- c) 包装管理要求，包括设计、制作、使用、验收、防护和包装用物品贮存等的过程控制。

5.2.4.3.8 贮存标准

企业对生产 / 服务提供过程中涉及的各类库存物资的贮存环境、摆放、数量和进出等方面的管理，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。

5.2.4.3.9 运输标准

企业为保证对生产 / 服务提供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。

5.2.4.3.10 产品交付标准

企业为保证产品交付时满足质量要求，收集、制定的产品交付标准，可包括但不限于：

- a) 产品交付条件的要求;
- b) 产品交付方法、程序的要求;
- c) 产品交付使用的设施、设备的技术要求和精密度要求;
- d) 产品交付应检查的项目、程序、检查方法和判定规则等;
- e) 产品交付的完整性要求;
- f) 产品交付文件的完整性要求。

5.2.4.4 营销标准子体系 (10 分)

5.2.4.4.1 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、顾客需求与期望的了解与分析、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。

5.2.4.4.2 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) 销售渠道管理的要求;
- d) 销售区域管理的要求;
- e) 销售文件管理的要求。

5.2.4.5 售后/交付后标准子体系 (10 分)

5.2.4.5.1 维保服务标准

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

- a) 服务网点的设置评价要求；
- b) 服务网点及设施设备要求；
- c) 维保服务技术文件的要求；
- d) 服务人员要求及服务规范；
- e) 服务提供方式的要求；
- f) 维保服务工作的内容、程序的要求；
- g) 备品备件及维保工具、设备的要求；
- h) 顾客档案及维保服务记录的要求。

5.2.4.5.2 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。

5.2.4.5.3 售后 / 交付后技术支持标准

企业对为顾客产品使用和维修、保养和维护等提供技术支持的过程进行控制，收集、制定的售后 / 交付后技术支持标准，可包括但不限于：

- a) 技术支持需求的识别，包括技术支持需求的对象、内容及形式等；
- b) 技术支持的提供，包括计划的制定、实施、效果评估、记录及档案等。

5.2.4.5.4 售后 / 交付后信息控制标准

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

- a) 售后/交付后信息收集内容、周期、方式的要求；
- b) 售后/交付后信息分类的要求；

- c) 售后/交付后信息统计、分析的要求;
- d) 售后/交付后信息的传递要求;
- e) 售后/交付后信息处理的要求;
- f) 顾客投诉管理的要求。

5.2.4.5.5 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、基本或完全失去使用价值的产品及其他类型的产品进行控制, 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。

5.2.5 基础保障标准体系 (70 分)

5.2.5.1 规划计划和企业文化标准子体系 (7 分)

5.2.5.1.1 规划计划

企业对规划、计划的管理机制和方法等事项所形成的标准, 包括但不限于规划计划的编制、调整、执行;

5.2.5.1.2 品牌

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, 包括但不限于品牌的策划、定位和设计, 品牌管理的组织和执行, 品牌的评估、推广和保护;

5.2.5.1.3 企业文化

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, 包括但不限于精神文化、制度文化、物质文化。

5.2.5.2 标准化工作标准子体系 (6 分)

5.2.5.2.1 总则

企业应制定标准化工作标准，规定企业标准化工作的目标、内容、程序、要求、检查和改进方法等；

5.2.5.2.2 标准化工作组织与管理

以企业标准化活动普遍使用的事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 标准化要求；
- b) 标准化原理和方法；
- c) 标准化术语；
- d) 量、单位、符号、代号和缩略语等标准；
- e) 标准化工作的组织与开展；
- f) 标准制（修）订管理；
- g) 标准化信息管理。

5.2.5.2.3 标准化工作评价

以确定标准化管理效果所采用的标准，包括但不限于：

- a) 复审及其结果的处置管理；
- b) 标准实施与检查；
- c) 标准体系评价与改进；
- d) 标准化奖励等；
- e) 标准化经济效益与社会效益的评价。

5.2.5.3 人力资源标准子体系（7分）

5.2.5.3.1 总则

人力资源标准应根据企业发展、生产规模、劳动形式、生产环境、人员情况等进行编制，并制定结构图。人力资源标准中涉及岗位的具体要求按照 GB/T15496 中的规定执行。

5.2.5.3.2 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。

5.2.5.3.3 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；
- e) 劳动合同管理；
- f) 劳动纠纷处理。

5.2.5.3.4 绩效

1) 以企业员工绩效为对象的有关绩效计划制定、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) 构建员工绩效管理体系；
- b) 员工绩效管理的指标设计；
- c) 员工绩效管理的实施、反馈与改进；
- d) 员工绩效评价结果的应用。

2) 以企业绩效系统的建立、测量、分析和评价等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 企业绩效系统的结构、要素和关键指标体系；
- b) 企业绩效测量系统的建立、数据及信息来源、收集及整理方法；
- c) 企业绩效的定期分析、对比与评价；

d) 企业绩效的改进与创新管理。

5.2.5.3.5 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。

5.2.5.3.6 培训和人才开发

以建立企业员工培训与人才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) 员工职业生涯发展规划；
- f) 培训资源的开发和人才队伍建设。

5.2.5.4 财务和审计标准子体系（7分）

5.2.5.4.1 总则

企业应按国家法律法规和地方、行业要求，对财务和审计活动进行规范，收集和制定预算、核算、成本、资金、资产、投融资、税务和审计标准；

5.2.5.4.2 预算决算

以企业预、决算要求和管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 预、决算管理标准，预算编制方法以及相关表格；
- b) 财务指标；
- c) 预、决算执行统计、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。

5.2.5.4.3 核算

以会计准则等为依据，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。

5.2.5.4.4 成本管理

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。

5.2.5.4.5 资金管理

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。

5.2.5.4.6 资产管理

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。

5.2.5.4.7 投资融资

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。

5.2.5.4.8 税务管理

以相关税务政策规定为依据，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、税务票据管理；
- b) 纳税核算规定等。

5.2.5.4.9 审计管理

以相关审计政策规定为依据，企业审计工作形成的标准，包括但不限于：

- a) 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。

5.2.5.5 设备设施标准子体系（7 分）

5.2.5.5.1 总则

企业应收集和编制设备设施的设计、选购、制造、运输、验收、储存、安装、调试、使用、维修、保养、改造和报废等标准；

5.2.5.5.2 设备设施设计和选购

以企业生产、经营和管理需要，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。

5.2.5.5.3 储运

企业收集编制设备及其购置或自制的备品备件的储存运输标准，包括但不限于：

- a) 设备的储存、运输要求;
- b) 备品备件储运条件、方式、方法;
- c) 备品备件入、出库管理、盘点查库。

5.2.5.5.4 安装调试和交付

以企业设备设施安装、调试、现场制造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) 设备设施现场制造技术、管理要求;
- c) 设备设施调试技术和工艺;
- d) 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;
- e) 交付与质保的技术要求与验收程序及其他管理要求。

5.2.5.5.5 使用、保养和维护

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。

5.2.5.5.6 改造、停用和废弃

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。

5.2.5.5.7 工艺装备

以企业产品实现过程中使用的各种工具（包括工装）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。

5.2.5.5.8 基础设施

以企业生产、经营和管理活动中需要的构筑物、建筑物及其基础设施维护、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) 基础设施证件办理、保管、变更等要求；
- c) 基础设施的监测、维护、检修、改造要求；
- d) 基础设施的报废处置要求；
- e) 基础设施维护、检修、改造等管理。

5.2.5.5.9 监视和测量

对企业生产、经营和管理活动中使用的设备、设施进行监视或测量方面的标准，包括但不限于：

- a) 设备、设施的监视、测量方法要求；
- b) 设备、设施的监视、测量变更要求；
- c) 设备、设施的异动、变化的处置要求；
- d) 设备、设施的监视、测量用仪器仪表的检定要求。

5.2.5.6 质量管理标准子体系（7 分）

5.2.5.6.1 总则

企业应收集和编制适用的质量管理标准，这些标准包括但不限于对产品实现过程的质量控制，精细化管理、精益化管理等的质量定位、组织与管理、推进及其测量、评价与改进；

5.2.5.6.2 质量控制

以保障产品质量满足要求而开展的质量控制标准，包括但不限于：

- a) 原材料的品质管理与控制要求；
- b) 不合格及半成品、制成品质量的管理与控制要求；
- c) 成品质量的管理与控制要求；
- d) 最终产品品质的管理与控制要求；
- e) 体系和过程的质量控制。

5.2.5.6.3 精细化管理

以保障产品质量满足要求而开展的将管理责任具体化、明确化的标准；

5.2.5.6.4 精益化管理

以保障产品质量满足要求、杜绝浪费和无间断的作业流程的标准，这些标准包含整理、整顿、清扫、清洁、素养。

5.2.5.7 安全和职业健康管理标准子体系（7 分）

5.2.5.7.1 总则

企业应收集和编制适用的安全管理标准，这些标准包括安全警示标志和报警信号、危险和有害因素分类分级，安全设备的设计、制造、安装、使用、检测、改造和报废标准；

企业应收集、编制应急准备和相应要求及其紧急情况下的处置标准，包括识别、预案、通报、演练、措施等；

企业应收集和编制为消除、限制或预防在生产经营活动中对人身以及动植物健康可能产生损害和安全危险的有害因素的标准；

5.2.5.7.2 安全

以保护生命和财产的安全为目的，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、锅炉及压力容器、特种设备安全、危险化学品安全、儿童玩具安全等要求；
- b) 工程安全，包括勘测、贮运、爆破、燃气、建筑、电器、防火防爆、防止放射性、放生物伤害等要求；
- c) 生产安全，包括安全操作、工作环境（如高温、低温、酸碱等腐蚀环境，微生物、粉尘环境，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，包括交通安全标志、警示、管理等要求；
- e) 消防安全，包括消防器材、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、设计、开发、鉴定和使用规定的程序、风险评估、安全评审、事故处置等要求。

5.2.5.7.3 应急

以企业为减少紧急事件发生带来的人员伤害、财产损失及环境破坏，采取技术和管理控制等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 潜在紧急事件的辨识要求；
- b) 危险作业安全标准，如动火、进入受限空间、高空、高压、吊装、动土、盲板抽堵等作业；

- c) 应急物资、装备的技术及管理要求;
- d) 应急预案编制要求;
- e) 应急预案培训、演练、修正要求等。

5.2.5.7.4 职业健康

以企业在生产、经营和管理活动中各环节在保障人身健康、动植物生命与健康等事项形成的标准,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) 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。

5.2.5.8 环境和能源管理标准子体系 (7 分)

5.2.5.8.1 总则

企业应收集和编制环境管理标准，环境管理标准应充分关注员工在生产过程中的环境保护需求，产品实现过程中的环境要素以及产品可能带来的环境影响；

企业应收集和编制能源节约与合理利用的标准；

5.2.5.8.2 环境

以表明产品在生产、使用、消费及处理过程中符合环境保护要求，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。

5.2.5.8.3 废弃物排放

以企业在生产、经营和管理活动各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，可包括排放限值、排放检测、管理要求；

5.2.5.8.4 能源

以利用能源、节约能源、降低消耗、提高效益为目的形成的标准，可包括但不限于能源产品标准、能源分配、转换和消耗的标准。

5.2.5.9 法务和合同标准子体系 (5 分)

5.2.5.9.1 总则

企业应研究和甄别针对生产、经营和管理活动中因不符合法律规定或者外部法律事件导致风险损失的可能性，并收集和制定标准；

企业应收集和编制在生产、经营和管理活动中与相关方就合同拟定、审批、执行、保管、纠纷处置、销毁以及合同分类、格式的要求；

5.2.5.9.2 法务管理

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。

5.2.5.9.3 合同管理

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、纠纷处置、管控、档案等程序和要求。

5.2.5.10 知识管理和信息标准子体系（6分）

5.2.5.10.1 总则

企业应收集和编制新技术、新工艺、新材料、新方法、新产品标准，通过登记、认可、鉴定、奖励、专利、版权、标志以及标准等载体推动企业科技创新与成果应用；

企业应收集和编制对生产经营活动中产生影响的各类信息的标准，通过信息化手段，对这些信息进行分类、利用、保护；

5.2.5.10.2 知识产权管理

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并形成标准，包括但不限于：

- a) 知识鉴别，包括企业关键知识（专著、专利、自主知识产权）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。

5.2.5.10.3 信息

对企业各类信息采集、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、维护和升级等要求。

5.2.5.10.4 文件与记录

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) 文件与记录编制的格式要求;
- b) 文件与记录编制、审核、批准的要求;
- c) 文件与记录收集、发放和标识的要求;
- d) 文件与记录有效性和使用要求;

e) 文件与记录更改和批准要求;

f) 文件作废和处置要求。

5.2.5.10.5 档案

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:包括根据生产、经营和管理活动类型,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;

f) 使用:包括对档案文件等应用的审批、核对、登记、借用、复制、归还的要求。

5.2.5.11 行政事务和综合标准子体系 (4分)

5.2.5.11.1 总则

企业应收集和编制行政事务标准,为企业生产、经营和管理活动提供支撑;

企业应研究和甄别对生产、经营和管理活动中产生影响的各类导致风险损失的因素,加以控制,收集和制定标准。

5.2.5.11.2 行政事务

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、用房、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，包括监控、治安、保卫等要求。

5.2.5.11.3 技术资源

以企业生产、经营和管理活动中的创新、储备、积累、推广、应用等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 技术现状的评估和分析；
- b) 技术发展趋势的研究、跟踪、评估、分析和判定；
- c) 先进技术和标准的开发、引进、消化和吸收；
- d) 技术开发与改造的目标和计划；
- e) 技术经济论证和可行性分析；
- f) 技术诀窍及专利的形成、推广和应用；
- g) 创新管理的形成、评估、推广和应用。

5.2.5.11.4 风险和内控管理标准

风险管理：以企业风险识别、评估、处置、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生产、经营和管理活动中的各项重大风险。

内控管理：以企业采取的对人、财务、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。

5.2.6 企业标准制（修）订（5 分）

5.2.6.1 企业标准范围（2 分）

- a) 没有相应或适用的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准时制定的产品 / 服务标准；
- b) 为满足相关方需求制定的项目实现标准，要素覆盖 GB/T 15497（产品实现）的规定；
- c) 为支持产品实现或服务提供制定的基础保障标准，要素覆盖 GB/T 15498（基础保障）的规定；
- d) 为支撑项目实现标准和保障标准的实施而制定的岗位标准以及满足生产、经营、管理的其他标准。

5.2.6.2 制（修）订程序（2 分）

企业标准的制（修）订程序包括：一般程序、标准制（修）订程序、立项、起草草案、征求意见、审查、批准、复审，其中复审周期一般不超过三年；当外部或企业内部运行条件发生变化时，应及时对企业标准进行复审。复审的结论包括继续有效、修订、废止三种，废止的企业标准及时收回，不再执行。

5.2.6.3 标准编写（1 分）

根据制（修）订标准的需要，收集和分析与标准化对象相关的资料，产品标准内容的编写应反映产品特性。

5.2.7 评价与改进体系（15 分）

5.2.7.1 评价要求（5 分）

5.2.7.1.1 评价组织

评价组织应具备下列要求：

- a) 应有与开展评价工作相适应的专（兼）职评价人员；
- b) 应明确评价人员的职责、权限；
- c) 应具有保障评价活动的标准化文件。

5.2.7.1.2 评价人员

- 1.应具有标准化工作经验，熟悉国家有关标准化方针、政策及相关的法律法规，掌握企业标准化工作系列标准、标准化知识和相关专业基础知识，胜任评价工作；
- 2.应具备识别企业在标准化工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任；
- 3.应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
- 4.评价组组长应有从事标准化工作评价的经历，能够识别生产、经营、管理活动的关键环节，具有组织协调、文字表达和现场把控能力，并承担评价工作的主要风险责任；
- 5.第三方评价组织的评价人员还应符合：
 - a) 熟悉被评价企业所属的行业特点；
 - b) 连续从事标准化工作不应少于三年；
 - c) 恪守职业道德，保守被评价企业的技术和商业秘密；
 - d) 独立于被评价企业。

5.2.7.2 改进要求（5分）

5.2.7.2.1 改进依据

改进依据主要包括，但不限于：

- 适用的标准化方针、政策、法律法规、目标和其他要求发生变化；
- 标准体系运行、标准实施和评价提出的改进要求；
- 与产品（服务）有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息；
- 顾客、其他相关方反馈的意见；
- 领导意识、员工能力和建议；
- 测量、检验、试验报告；
- 企业标准化工作纠正措施和预防措施。

5.2.7.2.2 改进内容

- 1.改进并提升标准化活动的战略与策略；

- 2.改进和完善标准，调整标准体系结构、完善标准内容等；
- 3.改进和提升标准化人员的素质和能力，调整人员结构，提升人员技能等；
- 4.改进设备设施与原材料状况，配备满足新工艺、新技术的设备设施及原材料。

5.2.7.3 标准化效益评价要求 (5 分)

- 1.标准化工作评价：以确定标准化管理效果所采用的标准，包括但不限于：
 - a) 复审及其结果的处置管理；
 - b) 标准实施与检查；
 - c) 标准体系评价与改进；
 - d) 标准化奖励等；
 - e) 标准化经济效益与社会效益的评价；
- 2.评价的内容和方法包括但不限于标准化成效情况；查阅开展标准化经济效益评价文件及相关证明材料，以及获奖证书、报告等相关材料。

5.3 实施评价与改进 (210 分)

5.3.1 体系运行 (25 分)

5.3.1.1 体系发布 (2 分)

体系运行前应得到发布，运行应满足以下原则：

- a) 整体性：体系应整体运行，体系内各项标准均应得到实施；
- b) 持续性：体系应持续运行，体系内各项标准均应长期得到实施；
- c) 有效性：体系应有效运行，体系内各项标准均应切实有效。

5.3.1.2 前期准备 (6 分)

5.3.1.2.1 制定计划

企业应制定标准体系运行计划，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。

5.3.1.2.2 前期准备

体系运行的准备工作包括但不限于：

- a) 明确相应的管理机构，负责体系运行的组织协调；
- b) 向有关人员宣传及培训、讲解标准体系的结构和要求及体系内标准相互关系；
- 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。

5.3.1.3 运行 (11 分)

- 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；
- 2.纳入企业标准体系的所有标准均应得到实施，必要时还应形成实施的计划和记录，按 GB/T 35778 执行；
- 3.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沟通和解决；
- 4.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；
- 5.企业评价依据：国家有关的方针、政策；标准化及相关法律法规和强制性标准；企业标准体系及相关文件；企业标准化方针、目标；GB/T 15496-2017、GB/T 15497-2017、GB/T 15498-2017、GB/T 35778-2017 等，依据上述内容开展标准化工作；
- 6.进行第三方评价时，还应符合：
 - a) 依法注册并在合法营业范围内开展生产经营活动；
 - b) 若属法律法规规定的行政许可、审批或强制认证等要求的，应获得相应资质；
 - c) 三年内未发生重大质量、安全、环境保护等事故；

d) 按照规定企业自我声明公开的产品标准、服务或其他事项应真实、完整，并对其承担相应责任；

e) 至少开展一次完整的自我评价；

f) 自愿提出申请，并提交申请材料，申请材料符合要求；

7.评价组织应具备下列要求：

a) 应有与开展评价工作相适应的专（兼）职评价人员；

b) 应明确评价人员的职责、权限；

c) 应具有保障评价活动的标准化文件；

8.评价人员应具有标准化工作经验，熟悉国家有关标准化方针、政策及相关的法律法规，掌握企业标准化工作系列标准、标准化知识和相关专业基础知识，胜任评价工作；应具备识别企业在标准化工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任。

5.3.1.4 监督检查（6分）

1. 监督检查内容

监督检查内容至少包括：

a) 实施标准的资源与满足标准实施要求的符合情况；

b) 关键点各项控制措施的完备情况；

c) 员工对标准的掌握程度；

d) 岗位人员作业过程与标准的符合情况；

e) 作业活动产生的结果与标准的符合情况。

2.监督检查形式与实施

可采取定期检查或不定期检查、重点检查或普遍检查等形式开展监督检查，也可与其他管理体系的内、外部审核相结合；

5.3.2 产品实现/服务提供标准体系实施情况（60分）

5.3.2.1 产品标准子体系（10分）

产品标准。企业根据市场和顾客的需求，结合自身的技术和资源优势，对产品结构、规格、质量特性和检验 / 验证方法等做出技术规定，并对产品进行科学地分类、收集，制定的产品标准，可包括但不限于：

a) 企业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) 企业声明执行的企业产品和服务标准；

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和服务标准，作为内部质量控制的企业产品和服务内控标准：

注：该标准不作为交付的依据。

d) 与顾客约定执行的技术要求或其他标准。

注：其他标准可包括国外技术法规、国际标准、国外先进标准及其他国家的标准等。

5.3.2.2 设计和开发标准子体系（15 分）

5.3.2.2.1 产品决策标准

企业对所开发产品的市场或顾客需求、本企业具体情况进行分析、研究，作出开发的决策，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。

5.3.2.2.2 产品设计标准

企业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，以及通用化、系列化、模块化等方面的要求等；

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) 产品设计评审和验证的要求,包括评审和验证的内容、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。

企业在收集、制定产品设计标准时,应关注环境保护、安全、知识产权保护等。

5.3.2.2.3 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;

c) 试制产品评审、验证的要求;

d) 试制结论的确认条件及结果应用的要求。

5.3.2.2.4 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;

f) 产品定型确认/批准的要求。

5.3.2.2.5 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进行分析、处理和必要的试验,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。

5.3.2.3 生产 / 服务提供标准子体系 (15 分)

5.3.2.3.1 生产 / 服务提供计划标准

企业为确保生产 / 服务提供的有序组织, 根据产品交付 / 服务需求和本企业的资源提供情况提前做好资源、生产或服务提供的安排, 收集、制定的生产 / 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。

5.3.2.3.2 采购标准

企业对用于产品实现的外部提供的过程、产品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, 包括规定外部提供过程、产品的限用规则, 合理简化品种规格等;
- b) 质量要求, 包括外部提供产品适用的质量特性、规格、品种、等级等要求, 以及外部提供过程、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。

5.3.2.3.3 工艺 / 服务提供标准

企业对生产 / 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) 生产/服务提供方法、程序的要求，包括：

- 1) 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) 生产/服务提供过程质量控制要求，包括质量控制点设置的原则、工作内容、控制要求等。

c) 生产/服务提供现场定置管理要求，包括定置管理的目标、内容及程序等。

d) 生产/服务提供操作规范管理要求，包括操作规范的实施、检查及考核等。

5.3.2.3.4 监视、测量和检验标准

企业对生产 / 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、测量和检验，收集、制定的监视、测量和检验标准，可包括但不限于：

a) 监视、测量和检验方法的要求，包括监视、测量和检验的项目、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、测量和检验程序的要求，包括检验的设置、监视和测量点/过程的选择，监视、测量和检验的职责和权限、方式、内容以及报告和记录的要求；

c) 监视、测量和检验结果的应用要求，包括结果分析、传递并用于改进。

5.3.2.3.5 不合格控制标准

企业对生产 / 服务提供过程中的不合格进行识别和控制，收集、制定的不合格控制标准，可包括但不限于：

a) 不合格的识别、分类要求；

b) 不合格处理的要求；

c) 纠正和预防措施的要求；

d) 不合格处理记录的要求。

5.3.2.3.6 标识标准

企业对生产 / 服务提供的过程和结果使用的标识，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、使用和标识零件的贮存等的过程控制；
- c) 标识特殊要求，如有追溯要求的产品的标识要求。

5.3.2.3.7 包装标准

企业对生产 / 服务提供使用的包装材料及其规格、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) 包装材料要求，包括材料的选择、尺寸、性能和试验要求；
- b) 包装工艺要求，包括包装的场所环境、使用工具、方法等；
- c) 包装管理要求，包括设计、制作、使用、验收、防护和包装用物品贮存等的过程控制。

5.3.2.3.8 贮存标准

企业对生产 / 服务提供过程中涉及的各类库存物资的贮存环境、摆放、数量和进出等方面的管理，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。

5.3.2.3.9 运输标准

企业为保证对生产 / 服务提供过程涉及各类物资在企业内、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。

5.3.2.3.10 产品交付标准

企业为保证产品交付时满足质量要求, 收集、制定的产品交付标准, 可包括但不限于:

- a) 产品交付条件的要求;
- b) 产品交付方法、程序的要求;
- c) 产品交付使用的设施、设备的技术要求和精密度要求;
- d) 产品交付应检查的项目、程序、检查方法和判定规则等;
- e) 产品交付的完整性要求;
- f) 产品交付文件的完整性要求。

5.3.2.4 营销标准子体系 (10 分)

5.3.2.4.1 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、顾客需求与期望的了解与分析、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。

5.3.2.4.2 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) 销售渠道管理的要求;
- d) 销售区域管理的要求;

e) 销售文件管理的要求。

5.3.2.5 售后 / 交付后标准子体系 (10 分)

5.3.2.5.1 维保服务标准

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

- a) 服务网点的设置评价要求;
- b) 服务网点及设施设备要求;
- c) 维保服务技术文件的要求;
- d) 服务人员要求及服务规范;
- e) 服务提供方式的要求;
- f) 维保服务工作的内容、程序的要求;
- g) 备品备件及维保工具、设备的要求;
- h) 顾客档案及维保服务记录的要求。

5.3.2.5.2 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。

5.3.2.5.3 售后 / 交付后技术支持标准

企业对为顾客产品使用和维修、保养和维护等提供技术支持的过程进行控制,收集、制定的售后 / 交付后技术支持标准,可包括但不限于:

- a) 技术支持需求的识别,包括技术支持需求的对象、内容及形式等;
- b) 技术支持的提供,包括计划的制定、实施、效果评估、记录及档案等。

5.3.2.5.4 售后 / 交付后信息控制标准

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

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

5.3.2.5.5 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、基本或完全失去使用价值的产品及其他类型的产品进行控制,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。

5.3.3 基础保障标准体系实施情况 (55 分)

5.3.3.1 规划计划和企业文化标准子体系 (5 分)

5.3.3.1.1 规划计划

企业对规划、计划的管理机制和方法等事项所形成的标准,包括但不限于规划计划的编制调整、执行;

5.3.3.1.2 品牌

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,包括但不限于品牌的策划、定位和设计,品牌管理的组织和执行,品牌的评估、推广和保护;

5.3.3.1.3 企业文化

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，包括但不限于精神文化、制度文化、物质文化。

5.3.3.2 标准化工作标准子体系 (5 分)

53.3.2.1 总则

企业应制定标准化工作标准，规定企业标准化工作的目标、内容、程序、要求、检查和改进方法等；

53.3.2.2 标准化工作组织与管理

以企业标准化活动普遍使用的事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 标准化要求；
- b) 标准化原理和方法；
- c) 标准化术语；
- d) 量、单位、符号、代号和缩略语等标准；
- e) 标准化工作的组织与开展；
- f) 标准制（修）订管理；
- g) 标准化信息管理。

53.3.2.3 标准化工作评价

以确定标准化管理效果所采用的标准，包括但不限于：

- a) 复审及其结果的处置管理；
- b) 标准实施与检查；
- c) 标准体系评价与改进；
- d) 标准化奖励等；
- e) 标准化经济效益与社会效益的评价。

5.3.3.3 人力资源标准子体系 (5 分)

5.3.3.3.1 总则

人力资源标准应根据企业发展、生产规模、劳动形式、生产环境、人员情况等进行编制，并制定结构图；人力资源标准中涉及岗位的具体要求按照 GB/T15496 中的规定执行。

5.3.3.3.2 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。

5.3.3.3.3 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；
- e) 劳动合同管理；
- f) 劳动纠纷处理。

5.3.3.3.4 绩效

1) 以企业员工绩效为对象的有关绩效计划制定、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) 构建员工绩效管理体系；
- b) 员工绩效管理的指标设计；
- c) 员工绩效管理的实施、反馈与改进；
- d) 员工绩效评价结果的应用。

2) 以企业绩效系统的建立、测量、分析和评价等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 企业绩效系统的结构、要素和关键指标体系；
- b) 企业绩效测量系统的建立，数据及信息来源、收集及整理方法；
- c) 企业绩效的定期分析、对比与评价；
- d) 企业绩效的改进与创新管理。

5.3.3.3.5 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。

5.3.3.3.6 培训和人才开发

以建立企业员工培训与人才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) 员工职业生涯发展规划；
- f) 培训资源的开发和人才队伍建设。

5.3.3.4 财务和审计标准子体系（5 分）

5.3.3.4.1 总则

企业应按国家法律法规和地方、行业要求，对财务和审计活动进行规范，收集和制定预算、核算、成本、资金、资产、投融资、税务和审计标准；

5.3.3.4.2 预算决算

以企业预、决算要求和管理等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 预、决算管理标准，预算编制方法以及相关表格；
- b) 财务指标；
- c) 预、决算执行统计、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。

5.3.3.4.3 核算

以会计准则等为依据，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。

5.3.3.4.4 成本管理

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。

5.3.3.4.5 资金管理

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。

5.3.3.4.6 资产管理

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。

5.3.3.4.7 投资融资

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。

5.3.3.4.8 税务管理

以相关税务政策规定为依据，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、税务票据管理；
- b) 纳税核算规定等。

5.3.3.4.9 审计管理

以相关审计政策规定为依据，企业审计工作形成的标准，包括但不限于：

- a) 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。

5.3.3.5 设备设施标准子体系（5 分）

5.3.3.5.1 总则

企业应收集和编制设备设施的设计、选购、制造、运输、验收、储存、安装、调试、使用、维修、保养、改造和报废等标准；

5.3.3.5.2 设备设施设计和选购

以企业生产、经营和管理需要，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。

5.3.3.5.3 储运

企业收集编制设备及其购置或自制的备品备件的储存运输标准，包括但不限于：

- a) 设备的储存、运输要求；
- b) 备品备件储运条件、方式、方法；
- c) 备品备件入、出库管理、盘点查库。

5.3.3.5.4 安装调试和交付

以企业设备设施安装、调试、现场制造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) 设备设施现场制造技术、管理要求；
- c) 设备设施调试技术和工艺；
- d) 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；
- e) 交付与质保的技术要求与验收程序及其他管理要求。

5.3.3.5.5 使用、保养和维护

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。

5.3.3.5.6 改造、停用和废弃

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。

5.3.3.5.7 工艺装备

以企业产品实现过程中使用的各种工具(包括工装)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。

5.3.3.5.8 基础设施

以企业生产、经营和管理活动中需要的构筑物、建筑物及其基础设施维护、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) 基础设施证件办理、保管、变更等要求；

c) 基础设施的监测、维护、检修、改造要求；

d) 基础设施的报废处置要求；

e) 基础设施维护、检修、改造等管理。

5.3.3.5.9 监视和测量

对企业生产、经营和管理活动中使用的设备、设施进行监视或测量方面的标准，包括但不限于：

a) 设备、设施的监视、测量方法要求；

b) 设备、设施的监视、测量变更要求；

c) 设备、设施的异动、变化的处置要求；

d) 设备、设施的监视、测量用仪器仪表的检定要求。

5.3.3.6 质量管理标准子体系（6 分）

5.3.3.6.1 总则

企业应收集和编制适用的质量管理标准，这些标准包括但不限于对产品实现过程的质量控制，精细化管理、精益化管理等的质量定位、组织与管理、推进及其测量、评价与改进；

5.3.3.6.2 质量控制

以保障产品质量满足要求而开展的质量控制标准，包括但不限于：

a) 原材料的品质管理与控制要求；

b) 不合格及半成品、制成品质量的管理与控制要求；

c) 成品质量的管理与控制要求；

d) 最终产品品质的管理与控制要求；

e) 体系和过程的质量控制。

5.3.3.6.3 精细化管理

以保障产品质量满足要求而开展的将管理责任具体化、明确化的标准；

5.3.3.6.4 精益化管理

以保障产品质量满足要求、杜绝浪费和无间断的作业流程的标准，这些标准包含整理、整顿、清扫、清洁、素养。

5.3.3.7 安全和职业健康管理标准子体系（6分）

5.3.3.7.1 总则

企业应收集和编制适用的安全管理标准，这些标准包括安全警示标志和报警信号、危险和有害因素分类分级、安全设备的设计、制造、安装、使用、检测、改造和报废标准；

企业应收集、编制应急准备和相应要求及其紧急情况下的处置标准，包括识别、预案、通报、演练、措施等；

企业应收集和编制为消除、限制或预防在生产经营活动中对人身以及动植物健康可能产生损害和安全危险的有害因素的标准；

5.3.3.7.2 安全

以保护生命和财产的安全为目的，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、锅炉及压力容器、特种设备安全、危险化学品安全、儿童玩具安全等要求；
- b) 工程安全，包括勘测、贮运、爆破、燃气、建筑、电器、防火防爆、防止放射性、放生物伤害等要求；
- c) 生产安全，包括安全操作、工作环境（如高温、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，包括交通安全标志、警示、管理等要求；
- e) 消防安全，包括消防器材、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、设计、开发、鉴定和使用规定的程序、风险评估、安全评审、事故处置等要求。

5.3.3.7.3 应急

以企业为减少紧急事件发生带来的人员伤害、财产损失及环境破坏，采取技术和管理控制等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 潜在紧急事件的辨识要求；
- b) 危险作业安全标准，如动火、进入受限空间、高空、高压、吊装、动土、盲板抽堵等作业；
- c) 应急物资、装备的技术及管理要求；
- d) 应急预案编制要求；
- e) 应急预案培训、演练、修正要求等。

5.3.3.7.4 职业健康

以企业在生产、经营和管理活动中各环节在保障人身健康、动植物生命与健康等事项形成的标准，包括但不限于：

- e) 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。
- f) 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。
- g) 劳动防护要求。
- h) 职业禁忌疾病诊断标准。
- e) 职业健康管理要求。

5.3.3.8 环境和能源管理标准子体系 (5 分)

5.3.3.8.1 总则

企业应收集和编制环境管理标准,环境管理标准应充分关注员工在生产过程中的环境保护需求,产品实现过程中的环境要素以及产品可能带来的环境影响;

企业应收集和编制能源节约与合理利用的标准;

5.3.3.8.2 环境

以表明产品在生产、使用、消费及处理过程中符合环境保护要求,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。

5.3.3.8.3 废弃物排放

以企业在生产、经营和管理活动各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,可包括排放限值、排放检测、管理要求;

5.3.3.8.4 能源

以利用能源、节约能源、降低消耗、提高效益为目的形成的标准,可包括但不限于能源产品标准、能源分配、转换和消耗的标准。

5.3.3.9 法务和合同标准子体系 (5 分)

5.3.3.9.1 总则

企业应研究和甄别针对生产、经营和管理活动中因不符合法律规定或者外部法律事件导致风险损失的可能性，并收集和制定标准；

企业应收集和编制在生产、经营和管理活动中与相关方就合同拟定、审批、执行、保管、纠纷处置、销毁以及合同分类、格式的要求；

5.3.3.9.2 法务管理

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。

5.3.3.9.3 合同管理

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、纠纷处置、管控、档案等程序和要求。

5.3.3.10 知识管理和信息标准子体系（4分）

5.3.3.10.1 总则

企业应收集和编制新技术、新工艺、新材料、新方法、新产品标准，通过登记、认可、鉴定、奖励、专利、版权、标志以及标准等载体推动企业科技创新与成果应用；

企业应收集和编制对生产经营活动中产生影响的各类信息的标准，通过信息化手段，对这些信息进行分类、利用、保护；

5.3.3.10.2 知识产权管理

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并形成标准，包括但不限于：

- a) 知识鉴别，包括企业关键知识（专著、专利、自主知识产权）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。

5.3.3.10.3 信息

对企业各类信息采集、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、维护和升级等要求。

5.3.3.10.4 文件与记录

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) 文件与记录编制的格式要求；
- b) 文件与记录编制、审核、批准的要求；
- c) 文件与记录收集、发放和标识的要求；
- d) 文件与记录有效性和使用要求；
- e) 文件与记录更改和批准要求；
- f) 文件作废和处置要求。

5.3.3.10.5 档案

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：包括根据生产、经营和管理活动类型，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；
- f) 使用：包括对档案文件等应用的审批、核对、登记、借用、复制、归还的要求。

5.3.3.11 行政事务和综合标准子体系（4 分）

5.3.3.11.1 总则

企业应收集和编制行政事务标准，为企业生产、经营和管理活动提供支撑；

企业应研究和甄别对生产、经营和管理活动中产生影响的各类导致风险损失的因素，加以控制，收集和制定标准。

5.3.3.11.2 行政事务

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、用房、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，包括监控、治安、保卫等要求。

5.3.3.11.3 技术资源

以企业生产、经营和管理活动中的创新、储备、积累、推广、应用等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 技术现状的评估和分析；
- b) 技术发展趋势的研究、跟踪、评估、分析和判定；
- c) 先进技术和标准的开发、引进、消化和吸收；
- d) 技术开发与改造的目标和计划；
- e) 技术经济论证和可行性分析；
- f) 技术诀窍及专利的形成、推广和应用；
- g) 创新管理的形成、评估、推广和应用。

5.3.3.11.4 风险和内控管理标准

风险管理：以企业风险识别、评估、处置、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生产、经营和管理活动中的各项重大风险。

内控管理：以企业采取的对人、财务、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。

5.3.4 岗位标准体系实施情况（10 分）

- 1. 岗位标准体系一般包括决策层标准、管理层标准和操作人员标准的三个子体系；
- 2. 岗位标准体系应完整、齐全，每个岗位都应有岗位标准；
- 3. 岗位标准宜由岗位业务领导（指导）部门或岗位所在部门编制；
- 4. 岗位标准应以基础保障标准和项目实现标准为依据。当基础保障标准体系和项目实现标准体系中的标准能够满足该岗位作业要求时，基础保障标准体系和项目实现标准体系可直接作为岗位标准使用。

5.3.5 监督检查（10 分）

- 1. 各类检查宜在计划中予以确定；

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；

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、运用技术或其他方法进行验证等手段；

监督检查结果应形成记录或文件，作为考核、改进的依据并进行处置，处置方式为：

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

- 2. 评价组织应对企业标准化工作开展监督，并明确监督内容、周期、方法等。

当发现被评价企业标准体系运行、标准实施质量下降时，应督促被评价企业及时纠正。被评价企业拒不纠正或纠正不到位的，应作出降低等级直至撤销证书的处理。

当被评价企业出现违反法律法规、强制性标准、存在弄虚作假等问题时，应撤销其证书，取消专用标志的使用权。

5.3.6 评价 (38 分)

5.3.6.1 国家方针、政策、法律法规和强制性标准贯彻实施情况 (10 分)

评价依据包括:

- 国家有关的方针、政策;
- 标准化及相关法律法规和强制性标准;
- 企业标准化方针、目标;
- GB/T 15496-2017、GB/T 15497-2017、GB/T 15498-2017、GB/T 35778-2017 及本标准等。

5.3.6.2 自我评价程序及实施情况 (5 分)

5.3.6.2.1 评价策划输入

评价策划的输入应包括,但不限于:

- a) 方针、政策、法律法规和相关标准要求;
- b) 企业的产业业态、规模、产品质量信息、标准化工作现状及其他相关文件;
- c) 政府管理活动产生的信息,如政策信息等。

5.3.6.2.2 评价策划内容

评价策划的内容一般包括:

- a) 评价组的组成;
- b) 评价时间;
- c) 评价程序和方法;
- d) 评价方案(或评价计划任务书),包括:评价范围、依据、目的、工作程序、任务分工及时间安排等;
- e) 评价沟通;
- f) 特殊情况的处理。

5.3.6.2.3 评价策划的输出

应形成评价方案或评价计划任务书。第三方评价时，应经被评价企业确认。

5.3.6.3 企业标准化及标准体系实施效果评估（9分）

5.3.6.3.1 评价内容

评价内容包括，但不限于

- a) 标准化意识：员工标准化基础知识掌握程度、参与标准化培训等活动情况；
- b) 标准掌握情况：员工对本岗位有关标准的掌握程度；
- c) 标准实施情况：工艺流程、关键环节、现场管理、设备设施、产品、半成品、原材料检验验证等与标准内容有关的符合性及执行标准的情况；
- d) 标准体系：覆盖企业生产、经营管理全过程，标准体系整体运行状况及动态维护情况。

5.3.6.3.2 评价方法

可采用查看、询问、操作演示、结果复核、查阅资料或报告记录、调查统计等方法，主要包括：

- a) 观察标识、设施设备运行、文件管理等，直接评价符合标准情况；询问和查阅资料，评价员工意识和培训情况；
- b) 询问、操作演示，评价员工对标准的掌握程度及岗位标准实施情况、效果；
- c) 访谈、座谈，评价部门及企业标准实施及体系运行情况；
- d) 查阅资料或报告，评价各类标准及相关记录、档案管理情况；
- e) 现场演示或结果复核，再现产品实现过程，评价标准实施有效性及体系运行持续性。

5.3.6.4 评价人员及管理（8分）

- 1.应具有标准化工作经验，熟悉国家有关标准化方针、政策及相关的法律法规，掌握企业标准化工作系列标准、标准化知识和相关专业基础知识，胜任评价工作；
- 2.应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
- 3.应具备识别企业在标准化工作中存在问题的能力，承担不当评价所产生的相应风险责任；

4.评价组组长应有从事标准化工作评价的经历，能够识别生产、经营、管理活动的关键环节，具有组织协调、文字表达和现场把控能力，并承担评价工作的主要风险责任。

5.3.6.5 申诉投诉处理 (6 分)

5.3.6.5.1 申诉与投诉内容

申诉与投诉内容包括但不限于：

- a) 对评价人员组成或行为有意见；
- b) 对评价过程有异议；
- c) 对评价结论有异议。

5.3.6.5.2 申诉与投诉处理

- 1.建立受理、确认和调查申诉与投诉的处理流程；
- 2.及时对申诉 / 投诉人提出的意见组织开展调查和复核；
- 3.对申诉与投诉意见处理情况应书面通知申诉 / 投诉人。

5.3.7 改进 (12 分)

5.3.7.1 自我改进程序 (6 分)

5.3.7.1.1 改进依据

改进依据主要包括，但不限于：

- 适用的标准化方针、政策、法律法规、目标和其他要求发生变化；
- 标准体系运行、标准实施和评价提出的改进要求；
- 与产品（服务）有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息；
- 顾客、其他相关方反馈的意见；
- 领导意识、员工能力和建议；
- 测量、检验、试验报告；
- 企业标准化工作纠正措施和预防措施。

5.3.7.2 持续改进情况 (6 分)

5.3.7.2.1 改进内容

- 1.改进并提升标准化活动的战略与策略;
- 2.改进和完善标准, 调整标准体系结构、完善标准内容等;
- 3.改进和提升标准化人员的素质和能力, 调整人员结构, 提升人员技能等;
- 4.改进设备设施与原材料状况, 配备满足新工艺、新技术的设备设施及原材料。

6 评价方法

6.1 基本要求

依据本标准实施组织标准化服务认证时, 对各项指标采取评分制, 满分为 450 分。其中包括标准化组织机构 30 分, 企业标准体系 210 分, 实施、评价与改进 210 分。评分依据为企业实际情况与本标准指标要求的符合程度。评价采用文件审查和现场审查等方式, 包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分要求

评分区间	评分说明
0%-20%	在该评分项要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差; 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示了总体不良的趋势; 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息, 或对比性信息
20%-40%	在该评分项要求中结果很少, 或在少数方面有一些改进和 (或) 处于初期绩效水平; 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平; 在该评分项要求中有少量相关数据信息, 或对比性信息

40%-60%	<p>在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平；</p> <p>在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平；</p> <p>在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</p>
60%-80%	<p>在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平；</p> <p>在该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平；</p> <p>在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息</p>
80%-100%	<p>在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果 / 水平 / 绩效达到优良水平；</p> <p>在该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平；</p> <p>在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</p>

6.2.2 等级划分

评价得分 < 270 分，不达标

270 ≤ 评价得分 < 320 分，二星级组织标准化服务；

320 ≤ 评价得分 < 370 分，三星级组织标准化服务；

370 ≤ 评价得分 < 420 分，四星级组织标准化服务；

420 ≤ 评价得分 ≤ 450 分，五星级组织标准化服务。