

《企业标准体系》系列国家标准 (征求意见稿) 编制说明

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）编制说明……………1
2. 《企业标准体系 要求》（征求意见稿）编制说明……………8
3. 《企业标准体系 产品实现标准体系》（征求意见稿）编制说明…12
4. 《企业标准体系 保障标准体系》（征求意见稿）编制说明……………20
5. 《企业标准化工作 评价与改进》（征求意见稿）编制说明……………23

《企业标准化工作 指南》

国家标准（征求意见稿）编制说明

一、概述

1.1 项目背景

标准化工作是企业生产、经营和管理的重要组成部分，是企业组织现代化大生产的必要条件和实现专业化生产的前提。通过标准化工作，可以使企业节约原材料和能源，加快新产品的研发并缩短生产周期，稳定和提高产品及服务质量，促进企业不断提升技术水平和管理能力，经济和社会效益显著。多年来，我国企业标准化工作的中心任务是建立和健全企业标准体系。随着经济的发展和科技的进步，现行标准体系已不能完全适合企业的发展需求，企业投入了大量资源，制定了大量标准，但对标准化工作的具体内容、开展方式、效果评价等方面还存在着一定困惑，具体有如下两点：

（1）从我国经济社会发展需求来看，现行标准体系和标准化管理体制不能适应社会主义市场经济发展的需要越来越明显，甚至在一定程度上影响了经济社会发展。为此中央和国务院出台了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》、《国务院机构改革和职能转变方案》和《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》、《深化标准化工作改革方案》等若干文件提出深化标准化工作改革、加强技术标准体系建设的有关要求。明确指出：培育发展团体标准，放开搞活企业标准，激发市场主体活力。建立企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，逐步取消政府对企业产品标准的备案管理，落实企业标准化主体责任。鼓励社会组织和产业技术联盟、企业积极参与国际标准化活动，争取承担更多国际标准组织技术机构和领导职务，增强话语权。加大国际标准跟踪、评估和转化力度，加强中国标准外文版翻译出版工作，推动与主要贸易国之间的标准互认，推进优势、特色领域标准国际化。结合海外工程承包、重大装备设备出口和对外援建，推广中国标准，以中国标准“走出去”带动我国产品、技术、装备、服务“走出去”。这些要求为企业开展标准化工作指明了方向。

（2）从我国制造业实际来看，打造具有国际竞争力的制造业，是我国提升综合国力、保障国家安全、建设世界强国的必由之路。国务院印发《中国制造2025》文件，其中要求加强标准体系建设。改革标准体系和标准化管理体制，组

织实施制造业标准化提升计划，在智能制造等重点领域开展综合标准化工作。发挥企业在标准制定中的重要作用，支持组建重点领域标准推进联盟，建设标准创新研究基地，协同推进产品研发与标准制定。制定满足市场和创新需要的团体标准，建立企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度。鼓励和支持企业、科研院所、行业组织等参与国际标准制定，加快我国标准国际化进程。大力推动国防装备采用先进的民用标准，推动军用技术标准向民用领域的转化和应用。做好标准的宣传贯彻，大力推动标准实施。

从1999年起，我国开始建立以GB/T 1为核心的《标准化工作导则》(GB/T 1)、《标准化工作指南》(GB/T 20000)和《标准编写规则》(GB/T 20001)等与标准制修订工作密切相关的基础性国家标准。现我国已建成以GB/T 1为核心，由GB/T 1《标准化工作导则》、GB/T 20000《标准化工作指南》、GB/T 20001《标准编写规则》和GB/T 20002《标准中特定内容的起草》等四项基础性国家标准共同构成的支撑标准制修订工作的国家标准体系。上述标准主要与ISO/IEC导则、ISO/IEC指南对应，目前还没有指导企业组织开展标准化活动的国家或行业标准，《企业标准化工作指南》国家标准正是在此背景下提出的，它突出了企业标准化工作发展的特点，明确了企业开展标准化工作的范围、内容、途径和具体要求等，是广大企业开展标准化工作的基础性、系统性指导文件。

1.2 任务来源

根据国家标准化管理委员会下达的2014年第二批国家标准制修订计划的通知(国标委综合[2014]89号)的要求，由中国标准化协会归口组织制定GB/T《企业标准化工作指南》等国家标准。

1.3 标准起草单位和主要起草人

标准起草单位：

主要起草人：

1.4 主要工作过程及所做工作

在接到标准编写任务后，《企业标准化工作指南》编写组进行了如下工作：

(1) 2015年2月10日，中国标准化协会在北京组织召开修订项目启动会，参会的单位有山东省、山西省、陕西省、北京市、重庆市质量技术监督局，中国标准化研究院、山东省、安徽省标准化研究院，江苏省、浙江省标准化协会，中国计量学院、中国电力企业联合会、方圆标志认证集团有限公司、海尔集团、中

国邮政集团、ABB（中国）有限公司，本次会议确定参编单位提出：体系的关系图和机构图，以及对这两个图的相关说明。

（2）2015年8月4日，江苏省标准化协会组织编写组在扬州江都召开了第一次工作会议，经过领导、专家和企业代表等相关方的讨论，初步确定了《企业标准化工作指南》的基本框架，明确了编写工作的时间进度和任务分工。

（3）2015年8月6日至7日，中国标准化协会在重庆组织召开修订工作组牵头单位及起草专家工作会议，对《企业标准化工作指南》的基本框架进行了初步介绍和讨论。

（4）2015年9月25日，江苏省标准化协会在江都组织召开了《企业标准化工作指南》国家标准框架研讨会。国家标准化管理委员、江苏省标准化协会、中国电力企业联合会、江苏省质监局、扬州市质量技术监督局、江都区市场监管局等单位的领导和专家参与了讨论，进一步细化了标准框架和各章节的具体内容。

（5）2015年12月10日至11日，中国标准化协会在北京组织召开修订工作总体组工作会议，明确《企业标准化工作指南》国家标准要告诉企业如何开展标准化工作，标准现有的框架（任务和内容、组织与管理）比较全面，对标准的用途，标准化工作的检查方法，参加TC、论坛、标准化试点示范活动内容提出了修改要求。

（6）2016年1月5日至6日，江苏省标准化协会组织编写组在扬州江都召开了工作会议，按北京会议提出的要求对标准进行了修改。

（7）2016年3月16日至18日，标准编写组在北京召开了工作会议，进一步讨论了修改后标准。

（8）2016年4月22日，中国标准化协会在杭州召开了标准预审会，对标准文本进行了进一步的审查和讨论，在第3章“术语和定义”中建议仅保留标准、标准化和标准体系的定义，在第4章“基本原则”中增加效能性原则，在第5章“主要内容”中对企业标准的制定范围、需求分析、体系构建，产品（服务）标准，标准实施等方面提出了修改建议，在第6章“组织和管理”中建议增加标准化人员能力、信息管理和信息化等内容。标准编写组根据会议意见对标准进一步修改，形成了征求意见稿。

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等）的论据（包括试验、统计数据），修订国家标准时，应增列新旧国家标准水平的对比

2.1 编制原则

标准编制遵循“简化、统一、协调、优化”的原则，注重标准的可操作性。标准所规定的条款明确无歧义，并且充分考虑了最新技术水平，为未来技术发展提供框架。

2.2 确定标准主要内容的依据

标准确定的主要内容包括：企业标准化工作的基本原则、主要内容、组织和管理等，适用于各类企业开展标准化工作。其确定的依据有：

《标准化法》；

《标准化实施条例》；

《企业标准化管理办法》；

《企业产品标准管理规定》；

《深化标准化工作改革方案》；

《中国制造 2025》；

《关于改进和加强地方标准化工作的意见》；

《企业标准体系》系列标准；

企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度建设领导小组会议精神；

企业实际需求。

2.2.1 基本原则

首先对标准化工作机制提出要求，这是开展企业标准化工作的基础。

企业开展标准化工作应遵循的原则先从市场引导、企业需求、行业发展三方面提出要求；再给出最高管理者和全体员工要求，体现以人为本的精神；并提供过程方法、计划等开展工作的方法；最后关注持续改进。

企业开展标准化工作应遵循如下五个原则：

(a) 需求导向

企业标准化工作以市场和企业发展需求为导向，以满足生产、经营、管理、技术进步、适用市场竞争、规范市场秩序为目的，标准化对象明确。

(b) 合规性

符合国家有关法律法规、规章及相关标准。

(c) 系统性

协调和权衡各方关系，关注内、外部标准活动，标准体系完整协调、推进有序。系统性原则也称为整体性原则，它要求把决策对象视为一个系统，以系统整体目标的优化为准绳，协调系统中各分系统的相互关系，使系统完整、平衡。因此，在决策时，应该将各个小系统的特性放到大系统的整体中去权衡，以整体系统的总目标来协调各个小系统的目标。

(d) 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、员工的个人绩效，实行可量化、可考核的标准化化管理。

(e) 持续改进

遵循 PDCA 循环，坚持全程控制、持续改进的思想。在保持当前绩效水平，同时为对其内部和外部条件的改变作出反应以及创新的机会和改进是至关重要的。

(f) 全员参与

让在所有层次的所有人员都参与，同时作为个体来尊重他们。

2.2.2 主要内容

根据《中华人民共和国标准化法》和《企业标准化管理办法》的规定，企业标准化工作的基本任务有以下四个方面：

(a) 执行国家有关标准化的法律、法规、方针政策；

(b) 实施国家标准、行业标准和地方标准；

(c) 制定并实施企业标准；

(d) 对标准的实施情况进行监督检查。

除了国家标准化法律法规明确规定的这四项基本任务外，结合企业标准化工作的特点和社会发展，企业标准化工作还包括参加国际、国内有关标准化活动。国内标准化活动包括采标、开展标准化示范试点项目、参加标委会和社会团体标准化活动等。国外标准化活动主要是参加国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）组织的活动，另外，还包括参加和组织国际标准化研讨会和论坛、开展与各区域、各国的国际标准化合作与交流以及其他国际标准化活动。

2.2.3 组织与管理

按照以人为本、最高领导者关注、全员参与等原则，明确各自职责，提高组织化程度。

从人员管理、信息管理、文件管理三方面给出企业开展标准化工作的最基础的三项管理，其内容既有基本要求又有引导性要求。

三、主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

制定《企业标准化工作指南》国家标准，立足国情和借鉴国外先进经验相结合，采用政府引导、市场为主的模式，突出企业标准化工作发展的特点，明确企业开展标准化工作的范围、内容、途径和具体要求等，为广大企业开展标准化工作提供基础性、系统性指导。

标准制定过程中咨询了多家企业、召开了多次研讨会，并深入企业一线进行实地了解，标准任务内容较为全面，能指导和引导企业开展标准化工作，具有可操作性。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

此标准以《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施细则》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《中华人民共和国标准化管理条例》、国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）[国办发〔2015〕89号]为依据。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

该标准制订过程中，未出现重大意见分歧。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准属于指导企业构建标准体系的基础性标准，建议仍属推荐性标准。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

本标准规定了企业标准化工作的基本原则、主要内容、组织和管理等，适用于各类企业开展标准化工作。

建议由国标委层面建立系列标准实施协调推进机制，统筹协调体系运行工作重大事项，中国标准化协会牵头，各省、市、自治区的标准化归口管理部门做好对企业的宣传和培训，在以市场为主体的前提下，做好对企业的引导和培育，加大系列标准实施推广的力度。

九、废止现行有关标准的建议

无

十、其他应予说明的事项

无

《企业标准体系 要求》

国家标准（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

1. 项目背景

《企业标准体系 要求》国家标准于 2003 年修订发布，至今已经运行了十余年。这十多年间，此标准对指导工业企业有效开展标准化工作，建立规范化秩序，特别是在技术标准引领方面取得了较大的成功。但是，近十年也是企业改进和创新最快的十年，企业的管理理念、管理方法、发展程度都和十年前发生了根本性转变，特别是指导性的《中华人民共和国标准化法》在 2015 年进行了重新的修订，系列国家标准已经越来越难以适用于当前企业的发展和管理模式，修订系列国家标准，提高标准体系自身的先进性和普适性是当务之急。

2. 任务来源

根据国家标准化委员会下达的 2014 年第二批国家标准制修订计划的通知（国标委综合[2014] 89 号）的要求，由中国标准化协会归口组织修订 GB/T 15496-2003《企业标准体系 要求》等国标标准。

3. 标准起草单位和主要起草人

标准起草单位：

主要起草人：

4. 主要工作过程及所做工作

在 2015-2016 年，《企业标准体系 要求》经历了如下的工作过程：

2015 年 2 月 10 日，中国标准化协会在北京组织召开修订项目启动会，参会的单位有山东省、山西省、陕西省、北京市、重庆市质量技术监督局，中国标准化研究院、山东省、安徽省标准化研究院，江苏省、浙江省标准化协会，中国计量大学、中国电力企业联合会、方圆标志认证集团有限公司、海尔集团、中国邮政集团、ABB（中国）有限公司，本次会议确定参编单位提出：体系的关系图和机构图，以及对这两个图的相关说明。

2015 年 4 月 1 日，中国标准化协会在北京组织召开修订起草组工作会议，讨论体系系列国家标准体系构架，确定为《企业标准体系构建 要求》。

2015 年 5 月 11 日，浙江省标准化协会在杭州组织召开修订工作组第一修订

小组扩大会议，对浙江标协提出的《企业标准体系 要求》初稿进行讨论，经过领导、专家、企业代表等相关方的讨论，确定由浙江省标准化协会对《企业标准体系 构建》草案框架进行重新整理，确定框架结构。

2015年8月6-7日，中国标准化协会在重庆组织召开修订工作组牵头单位及起草专家工作会议，关于《企业标准体系 要求》的标准定位、标准体系框架编写方法应遵循“PDCA”和部分内容再细化等内容提出了修改要求。

2015年9月，浙江省标准化协会对《企业标准体系 要求》标准在浙江省内的浙江省标准化研究院、永嘉县质量技术监督局、中国计量大学、湖州电力公司、浙江正泰仪器仪表有限公司、星星股份有限公司、华友钴业有限公司、浙江三花股份有限公司、杭州鸿雁电器有限公司等13家单位和标准化专家朱如英、杨永华发函，进行了意见征求，共收到284条征求意见，其中35条不采纳，38条为部分采纳，211条采纳。

2015年12月10-11日中国标准化协会在北京组织召开修订工作总体组工作会议，对《企业标准体系 要求》的内容，着重在模型图、第三层执行文件的称谓、第4章中的6个特性、需求分析以及标准主题等方面提出了修改要求。

在2016年1月-2月，根据12月份会议要求，浙江省标准化协组织修订工作组第一修订小组对《企业标准体系 要求》标准进行了针对性的修改。

在2016年3月11日中国标准化协会在北京组织召开企业标准体系系列国家标准预审会会议，预审《企业标准体系 要求》标准征求意见稿，与会专家原则上同意在调整企业标准体系模型图，优化企业标准体系结构图和部分内容完善后，上报国标委，进行全国征求意见。

在2016年5月7日，由浙江省标准化协会主办，浙江正泰仪器仪表有限责任公司承办，在承办单位总部组织召开《企业标准体系 要求》浙江省评审会，参会有中国计量大学、浙江星星家电股份有限公司、杭州老板电器股份有限公司、浙江传化股份有限公司、浙江维尔科技股份有限公司、杭州微光电子股份有限公司、浙江省标准化研究院、浙江浙能嘉华发电有限公司、浙江正泰仪器仪表有限责任公司等11家单位和标准化专家朱如英、杨永华。在评审会上，对浙江标协提出的《企业标准体系 要求》征求意见稿进行讨论，经过领导、专家、企业代表等相关方的讨论，总体认可《企业标准体系 要求》征求意见稿，对第5章需

求分析等内容按照当前企业的治理模式进行了调整，同时建议对企业标准体系结构图指导文件进行补充完善。

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等）的论据（包括试验、统计数据），修订国家标准时，应增列新旧国家标准水平的对比

新版国家标准与旧版相比主要有以下不同：

- 1、给出了企业标准体系模型。
- 2、提出企业标准体系是企业顶层设计的思想，体系为企业战略服务。
- 3、更关注企业内生性需求，以需求为导向建立标准体系。
- 4、给出企业建立标准体系的方法，需求分析——结构设计——体系建立——体系实施——监督检查——持续改进。
- 5、标准体系结构变化，不再强调以技术标准为主体，标准体系的结构由原技术标准体系、管理标准体系、工作标准体系变更为产品实现标准体系、保障标准体系和岗位标准体系。

三、主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

修订《企业标准体系 要求》，立足国情和借鉴国外先进经验相结合，采用政府引导，市场为主体，增强《企业标准体系 要求》标准的可操作性和有效性，为当前企业内部的结构优化，促进企业管理升级，发挥积极作用。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

此标准以《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施细则》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《中华人民共和国标准化管理条例》、国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）[国办发〔2015〕89号]为依据。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

该标准制订过程中，未出现重大意见分歧。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准属于指导企业构建标准体系的基础性标准，建议仍属推荐性标准。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

建议由国标委层面建立系列标准实施协调推进机制，统筹协调体系运行工作重大事项，中国标准化协会牵头，各省、市、自治区的标准化归口管理部门做好对企业的宣传和培训，在以市场为主体的前提下，做好对企业的引导和培育，加大系列标准实施推广的力度。

九、废止现行有关标准的建议

对 GB/T 15496-2003《企业标准体系 要求》进行废止。

十、其他应予说明的事项

无

《企业标准体系 产品实现标准体系》 国家标准（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

《企业标准体系 产品实现标准体系》国家标准是国家标准化委员会下达的 2014 年第二批国家标准制修订计划项目之一。本标准由中国标准化协会归口组织修订。

二、编制背景与目标

《企业标准体系》系列国家标准对于提升企业标准化工作水平具有不可替代的作用，于 2003 年修订发布，至今已经运行了十余年。这十多年间，该系列标准对指导工业企业有效开展标准化工作，建立规范化秩序，特别是在技术标准引领方面取得了较大的成功。但存在有些地方与当前社会经济发展新要求不相适应，与 GB/T 13016 等标准不能协调配套等问题。

在此背景下，为适应标准化工作改革新趋势的需要并保证新修订的《企业标准体系》系列国家标准更加符合当前各类企业的实际情况，充分发挥其对提升企业标准化水平的积极作用，修订工作应考虑发挥市场机制下企业主体责任的作用，以及工业化、信息化的时代发展趋势，借鉴 ISO 9000 等国际先进管理体系标准的原理和方法，提升企业的标准体系自我设计的能力，提高标准本身的灵活性、融合性、专业性、引导性、适用性和可操作性；为企业建立标准体系的一般工作方法和途径，指导企业以需求为导向，分析需求、顶层设计、制定标准、实施评价，实现标准化持续改进的基本路径。

不再强调“以技术标准体系为主体，管理标准和工作标准相配套”的标准体系格局，更加符合标准与企业管理的本质关系。将原有的《企业标准体系》系列标准调整为《企业标准化工作指南》、《企业标准体系 要求》、《企业标准体系 产品实现标准体系》、《企业标准体系 保障标准体系》和《企业标准化工作评价与改进》。本标准是《企业标准体系》系列国家标准之一。

三、编制原则

1、通用性原则

由于企业的经营模式和提供产品的多样性，企业产品实现过程不尽相同。因此，在本标准起草过程中对各种类型、不同规模和提供不同产品的企业进行深入

地调研和分析，归纳其共通点并加以提炼，力求本标准适合于我国的各类企业。

2、指导性原则

本标准的内容能为企业建立产品实现标准体系提供指导作用。企业根据本标准的要求，结合自身的情况对本标准提供的结构框架进行自我设计，能够建立符合企业实际情况的产品实现标准体系。

3、协调性原则

本标准的内容与《企业标准体系》系列国家标准中其他标准的协调统一。在《企业标准体系 要求》标准中已做出规定的要求，本标准不再重复，直接使用，只规定其未作出的要求，并保证外延和内涵的一致性。本标准仅涉及与产品实现有关的内容，与《企业标准体系 保障标准体系》标准的内容相互支撑、相互协调、互不交叉。与《企业标准化工作指南》、《企业标准化工作评价与改进》标准内容统一，以保证企业标准化工作的开展和评价与改进工作的实施。

4、兼容性原则

本标准在确立产品实现标准体系时充分参考了包括质量管理体系在内的企业建立的与其产品实现有密切关系的各类管理体系，以突出企业标准体系的基础地位，增强产品实现标准体系与其他管理体系的融合。

四、编制过程

标准编制工作于 2015 年 2 月正式启动，到目前为止共召开了七次工作会议。修订组成员明确任务分工，制定工作计划，合理确定技术框架，深入调研，广泛征求意见和建议，充分讨论达成一致。同时，编写过程中还积极借鉴先进的企业管理理念，借助标准化领域专家的力量和企业实践经验的总结，确保标准编制质量。本标准征求意见稿的编制包括以下几个阶段：

（一）项目启动阶段

2015 年 2 月，《企业标准体系》系列国家标准修订启动工作会议在北京召开。

会上为《企业标准体系》系列国家标准的修订形成了统一的基调，即新修订的国家标准应为企业开展标准化工作提供参考工具，同时不再强调以技术标准为主体，而是更加符合标准与企业管理的本质关系。

（二）草案编制阶段

1、启动工作会议召开之后，与会单位分别对已经建立企业标准体系的各种

类型、不同规模、生产不同产品的企业进行了充分地调研，对 60 多家企业通过问卷调查、现场走访、座谈等方式进行了《企业标准体系》系列国家标准实施应用情况的调查，掌握了第一手资料，并进行了深入地分析，对原有的企业标准体系进行了再设计，形成了企业标准体系初步框架结构。

2、2015 年 4 月，修订工作组第一次工作会议在北京召开。会上，对各单位提交的标准修订框架结构进行了充分地讨论，最终达成总体意见为：借鉴 ISO 9000 最新版本先进思想构建新的企业标准体系框架结构；不再将标准划分为技术标准、管理标准和工作标准，而是将标准体系结构确定为《企业标准体系构建要求》、《保障标准体系》、《产品实现标准体系》、《评价与改进标准体系》。

会后，起草小组成员按照修订工作组第一次工作会议的要求分别起草，形成了《企业标准体系 产品实现标准体系》第一稿草案。第一稿将产品实现标准体系划分为过程策划标准、设计与开发标准、物资标准、产品标准、生产提供标准、测量、检验和试验标准、营销和维护标准七个子体系，并对每个标准子体系中标准制定的内容提出了具体的要求。

3、2015 年 8 月，标准制修订工作组牵头单位及起草专家工作会议在重庆召开。各与会单位对产品实现标准体系的结构进行了充分的讨论，提出本标准应对总体框架进行调整，进一步明确标准的主线，同时提出产品实现标准体系内容应包含设计与开发标准、生产控制标准、安装交付标准和售后服务标准四个子体系，并从内容角度出发，进一步完善标准的内容。

会后，起草小组再次组织对企业进行调研，先后召开了两次专家讨论会，多次以函征的形式征求专家和企业的意见，共收到 122 条征求意见，其中采纳 45 条，部分采纳 31 条，并对标准结构和内容进行反复的研究和修改，历经四版，形成了第五稿草案。

第五稿标准将产品实现标准体系划分为产品标准、设计和开发标准、生产标准、营销和交付标准以及售后服务标准，既突出了产品标准的基础地位，又以产品实现的过程为主线，保证了其四个子体系之间的连续性，涵盖了产品从需求规划、设计生产、交付售后到报废回收的全生命过程。同时，为了便于企业能够更好地理解和使用本标准，增加了附录 A 的内容。附录 A 为资料性附录，按照产品和经营模式分类对其产品实现过程进行了划分，并提出了其产品实现标准体系结

构图的参考模式以供参考。

4、2015年12月，标准修订工作总体组工作会议在北京召开，对本标准第五稿草案的结构和各章节具体的内容进行了讨论，并对标准的修改方向提出了意见和建议。

会议强调了标准的主基调是企业在产品实现过程中的各种活动和事项可以设定的标准要求或应遵循的标准要求，并且应按事项分类，而不按标准性质分类，尤其是技术标准和管理标准不再分开提，并进一步增强对服务业企业的适用性。

会后，起草小组根据与会专家提出的修改意见再次进行了修改，并以函征和调研的形式向专家和企业征求意见。此次共收到62项反馈意见，其中采纳16项，部分采纳21项。

此次修改，将各章条的内容以管理为主线，按照事项分类，而不再按标准性质分类。同时，为了保证与服务业企业的适用性，将原“营销和交付标准”中“交付”的内容调整到了“生产标准”中，并将该章的标题调整为“生产交付/服务提供标准”。调整了各章的部分内容，增加了服务业企业适用的内容，如，“产品定型标准”中增加了服务提供中使用的工具、器具等的定型要求；将“工艺标准”调整为“工艺/服务提供标准”，增加了服务提供方法及使用的实施、设备的要求；将“不合格品控制标准”调整为“不合格品/项控制标准”。为了保证与其他管理体系的一致性，将“监视、试验和检验标准”调整为“监视和测量标准”，并将内容按照设备、方法和程序三方面的要求进行了整合。

5、2016年3月，《企业标准体系》系列国家标准预审会议在北京召开，对本标准第六稿的具体内容进行了预审。

会议要求，进一步加强与《企业标准体系》系列国家标准中其他标准的统一，调整文字表述，杜绝歧义，减少硬性要求。

会后，起草小组根据与会专家提出的修改意见再次进行了修改，形成了第七稿草案。

此次修改删除了术语和定义，统一由《企业标准体系 要求》标准作出要求。删除了附录A的内容，并将附录A中的产品类别划分的内容调整到标准的第3章。修改了第5章“产品标准体系”的内容。“营销策划标准”中增加了品牌管理的内容。修改了部分语句的表述。

此次修改后再次进行了征求意见，共收到 38 项反馈意见，其中采纳 5 项，部分采纳 6 项，并对第七稿进行了修改。

6、2016 年 4 月，《企业标准体系》系列国家标准预审会在杭州召开，会议要求《企业标准体系 保障标准体系》与《企业标准体系 产品实现标准体系》两个标准，界限应划分明确、相互协调。会后，起草小组删除了标准第七章中 7.4 和 7.6 关于工艺装备、试验设备、测量设备等内容，并对其他内容也进行了部分调整。

7、2016 年 5 月，《企业标准体系》系列国家标准企业研讨会在济南召开，对本标准第八稿的具体内容进行了研讨和征求意见。修改了第 6 章的“营销标准子体系”和 7.9 包装标准的内容，并根据企业和专家的意见，修改了部分语句的表述，形成了征求意见稿。

五、标准主要技术内容

本标准共分为 9 章，规定了产品实现标准体系的构成和要求。

（一）范围

本章规定了本标准的主要内容和适用范围

（二）规范性引用文件

本章列出了本标准引用的两项国家标准。

（三）产品分类

为了保证标准使用人员更好的理解和使用本标准，本章按照 GB/T 19000 中对产品的分类进行了表述，并对各类产品增加示例。

（四）产品实现标准体系的构成和要求

本章规定了产品实现标准体系的结构和设计要求。由于本标准的通用性，本章提出了自我设计的要求，企业可以根据产品类型及其实现过程对产品实现标准体系进行自我设计。

（五）产品标准子体系

本章规定了产品标准子体系中应包含的各类产品标准，以及产品标准中一般包含的内容。同时，对企业产品标准和产品内控标准的编写提出了要求。

（六）设计和开发标准子体系

设计和开发阶段的输入是市场的需求，经过设计、试制、定型等将需求转化

成产品图样、配方、服务蓝图等技术文件，并持续改进。因此，本章将设计和开发过程划分为产品决策、产品设计、产品试制、产品定型和设计改进五个过程，分别对每个过程中标准收集或制定的内容作出了要求。

设计和开发标准子体系内的标准是企业设计和开发阶段需要使用的标准，包括了产品实现过程中产品的设计和开发、工艺的设计和开发、标识和包装的设计以及产品生产或服务提供过程中使用的设备、工具、器具等的设计和开发使用的标准。

（七）生产和交付/服务提供标准子体系

因为服务产品的特性决定了服务提供时其服务产品的“生产”和“交付”的不可分割，因此，本章将服务产品的提供过程同有形产品的生产和交付过程同时作出要求，包括生产和交付/服务提供计划标准、采购标准、工艺/服务提供标准、半成品/服务工作阶段标准、监视和测量标准、不合格品/项控制标准、标识标准、包装标准、贮存标准、运输和防护标准、安装和交付标准、废弃物处置标准。

（八）营销标准子体系

本标准将营销过程划分为营销策划过程 and 产品销售过程，营销策划过程是为产品销售过程的控制提供决策依据，并确保其持续改进，因此，本章将营销标准体系划分为营销策划标准和产品销售标准两个子体系。产品销售标准为企业在产品销售过程中应收集、制定的标准的内容作出的要求，而营销策划标准则为如何做好产品销售策划应收集、制定的标准的内容作出的要求。

（九）售后服务标准子体系

售后服务标准子体系的标准是对产品交付给顾客后的后续工作提出的要求，包括维修服务标准、三包服务标准、顾客培训标准、售后信息控制标准、产品召回和回收再利用标准。一方面为交付到顾客手中的产品提供后续的配套服务工作，一方面收集顾客针对产品反馈的信息以确保产品的持续改进。同时，按照产品全生命周期管理理论，对于交付到顾客手中的缺陷产品和失去使用价值的产品，企业还应收集、制定产品召回和回收再利用标准，以承担其应承担的社会责任。

六、关键技术问题说明

（一）标准定位的问题

《企业标准体系》系列国家标准是指导企业建立企业标准体系，运用标准化

工具提升企业标准化水平的指导性标准。《企业标准体系 产品实现标准体系》作为《企业标准体系》系列国家标准之一，从企业生存和发展的核心要素——产品出发，立足于企业实际，指导企业围绕产品实现的全过程建立标准体系，收集、制定企业使用的标准。由于不同企业产品实现的过程不同，在进行充分调研和分析后综合考虑各类企业的特点，设计了通用的产品实现过程模型，企业可以根据自身的特点，对产品实现标准体系进行自我设计，在现有的基础上进行增加、删减或者重新整合和命名，以适应企业自身的实际情况，体现了国家标准的通用性、基础性和指导性的定位。

（二）与服务业企业适用性的问题

本标准在起草时对 GB/T 24421.2《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》进行了深入地分析，并对服务业企业进行了充分地调研。服务业企业已不再强调技术标准、管理标准和工作标准，取而代之的是通用基础标准、保障标准和服务提供标准。本标准在起草时充分吸收了服务提供标准的思想精髓，并进行了创新性地延伸，将服务业企业提供的服务作为一种产品，指导服务业企业按照其服务产品实现的过程从最初概念的提出到产品的交付整个全生命周期收集、制定标准，建立更符合服务业企业特点的产品实现标准体系。

（三）解决标准体系中标准重复交叉的问题

本标准不再强调技术标准、管理标准和工作标准的划分，而是采用过程管理的思想设计产品实现标准体系，将产品实现标准体系划分成产品标准、设计和开发标准、生产和交付/服务提供标准、营销标准和售后服务标准五个子体系，每个子体系可以进一步细分，如设计和开发标准子体系可以划分成产品决策标准、产品设计标准、产品试制标准、产品定型标准和设计改进标准子体系。企业可以按照本标准的要求收集、制定多个标准、也可以是一个标准。因此，企业按照本标准的要求收集、制定标准，只需要将该标准纳入与其内容要求一致的子体系中即可，解决了标准体系中的标准重复交叉的问题。

（四）与质量管理体系等其他管理体系形成的文件融合的问题

质量管理体系等管理体系采用的是 P-D-C-A 过程管理的思想，企业在建立各管理体系时针对各过程形成大量的文件，且文件中可能既包括技术事项，又包括管理事项和工作事项的内容。本标准也是按照过程管理的思想设计产品实现标准

体系。企业在按照本标准要求建立产品实现标准体系时对其产品实现的过程进行划分，并进行自我设计，与质量管理体系等一致。因此，企业在建立其他管理体系时形成的文件在按照本标准的要求建立的产品实现标准体系中均有合适的位置，解决了与质量管理体系等其他管理体系形成的文件融合的问题。

《企业标准体系 保障标准体系》 国家标准（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

国家标准化管理委员会 2014 年下达了《企业标准体系》系列国家标准的修订计划，标准的修订工作由中国标准化协会承担，标准计划号为：20142177～20142181-T-424。

2. 主要工作过程

中国标准化协会及时成立了标准修编课题组。并于 2014 年 3 月在北京组织召开了标准修编工作研讨会，来自国家标准化管理委员会、中国电力企业联合会（以下简称中电联）、江苏省质量技术监督局、北京市质量技术监督局、山东省标准化研究院、浙江省标准化协会、中国邮政集团公司等单位的专家和代表参加了会议。会议对标准修订原则、体例、分工、进度要求等进行了深入系统的讨论，统一了修编思路，明确了主要工作内容和任务。中电联负责《企业标准体系 保障标准体系》的主编与统稿工作。

中电联接到任务后，开展了相关调研工作并起草了初稿草案，随后于 2015 年 5 月在北京组织召开了《企业标准体系 保障标准体系》起草工作研讨会，来自国家标准化管理委员会、中国标准化协会、江苏省技术质量监督局、山东标准化研究院、浙江省标准化协会以及国网河北省电力公司、广东粤电集团公司、中国大唐张家口发电有限公司、国电投工程有限公司、浙能集团兰溪江发电厂、黑龙江省电力科学研究院等相关电力企业的代表和专家参加了研讨会。与会专家对中电联提交的标准草案集中进行研讨，提出了保障标准体系框架和主要内容要求，研讨会确定本部分应与企业标准化工作指南、要求、产品实现标准体系以及评价与改进等标准进行充分的协调，本部分标准的要素应与相关国家标准、成熟的管理理论等保持一致。随后，中电联组织对标准初稿进行了修改、补充和完善。

2015 年 8 月，中国标准化协会在重庆组织召开《企业标准体系》国家标准协调会，会止对本系列标准的各部分内容进行了协调，对《保障标准体系》初稿等标准内容进行了审议，基本确定了与系列标准相协调的保障标准体系草案框架。2015 年 12 月，中国标准化协会在京再次组织召开标准工作组会议，审议了《企

业标准体系 要求》和《企业标准体系 产品实现标准体系》。2016年3月，中电联组织召开会议对《企业标准体系 保障标准体系》初稿进一步完善，2016年4月，中国标准化协会在杭州组织召开会议审定《企业标准体系 保障标准体系》征求意见稿草案，在与《企业标准体系 产品实现标准体系》协调后，中电联进一步修改完善了标准草案。2016年5月，中国标准化协会在济南组织召开《企业标准体系》系列国家标准企业研讨会，会后，根据企业和专家提出的建议，进一步修改完善，形成《企业标准体系 保障标准体系》征求意见稿。

经多次会议审议和研讨，标准修编工作组统一了思想，在充分吸收各参与标准修编单位专家的意见后，经与相关国家标准、本系列标准内容的协调，形成《企业标准体系 保障标准体系》征求意见稿草案。

二、主要内容

企业标准体系的研究和构建是建立科学、先进的企业标准体系的首要工作，也是企业开展标准化活动的重要基础性工作。本次修编，对原企业标准体系系列国家标准进行了大胆的修订，提出了《产品实现标准体系》和《保障标准体系》，并对整体标准按其内在联系、内在规律进行了分别表述，旨在使企业建立起有机的、系统的标准体系，从而有效指导企业标准化活动的开展。

《企业标准体系 保障标准体系》是《企业标准体系》系列国家标准中的一个重要组成部分，是为企业在产品实现过程中为企业各项活动提供支撑的各项标准等各类约束性文件的集合进行有机整合、科学分类的标准的集合。本部分主要界定了围绕企业生产、经营和管理活动中的保障性活动的内容，提出了构建《企业标准体系 保障标准体系》的总体要求、保障标准体系的框架构成及模型、各要素应包含的主要内容等。框架内容涵盖：

- 战略管理与标准化标准子体系；
- 人力资源标准子体系；
- 账务与审计标准子体系；
- 设备设施标准子体系；
- 环境与节能标准子体系；
- 安全与职业健康标准子体系；
- 法务与合同管理标准子体系；

- 知识管理与信息标准子体系；
- 行政事务与综合标准子体系。

由于企业类型的复杂性和多样性，《企业标准体系 保障标准体系》仅给出了可供参考的体系框架，《企业标准体系 保障标准体系》应与《企业标准体系 产品实现标准体系》相配套，共同构建起企业标准体系的有机整体。企业可根据实际生产、经营和管理等活动，对本标准所给出的体系内容进行相应的调整和改进。

三、其他

1. 本标准的定位

《企业标准体系 保障标准体系》是系列国家标准《企业标准体系》的一个重要部分，企业在应用时，应与其他标准共同配套使用，从而在开展标准化活动、构建标准体系以及对企业标准化活动进行评价和改进中形成企业适宜的标准体系文件，满足企业管理工作需求。

2. 标准修订的内容

本次标准修订对原《企业标准体系》系列国家标准有较大的突破，不再强调技术标准、管理标准和工作标准的分类，而从企业实际出发，突出产品实现和保障的两个侧面进行标准体系建设。企业可以根据实际需要，对企业标准体系进行调整和完善，建立适宜企业自身特点的标准体系。

3. 格式编排

本系列标准按照新版 GB/T 1.1-2009 规定的要求进行编写。

4. 标准的提出和归口

本标准由中国标准化协会提出并归口。

5. 建议本标准作为推荐性国家标准，并组织在全国范围内推广实施。

《企业标准化工作 评价与改进》 国家标准（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

《企业标准化工作评价与改进》国家标准是国家标准化委员会下达的2014年第二批国家标准制修订计划项目之一。本标准由中国标准化协会归口组织修订。

二、编制背景与目标

《企业标准体系》系列国家标准对于提升企业标准化工作水平，开展第三方评价具有不可替代的作用，于2003年修订发布，至今已经运行了十余年。这十多年间，该系列标准对指导工业企业开展标准化评价确认工作，建立规范化秩序，特别是在技术标准引领方面取得了较大的成功。但也存在着与当前社会经济发展新要求不相适应和与服务业相关标准不能协调配套等问题。

为适应标准化工作改革新趋势需要，充分发挥第三方机构的作用，推动提升企业标准化管理水平，修订工作瞄准发挥市场机制下企业主体责任的作用，以及工业化、信息化的时代发展趋势，借鉴其它国际上先进管理体系评价的原理和方法，提升组织实施标准体系评价与改进水平，建立并形成确保评价结果准确、真实和可靠的准则、程序和方法，以确保评价过程和评价结果的符合性、一致性、客观性、准确性和真实性。

从整体结构上，企业标准体系不再强调“以技术标准体系为主体，管理标准和工作标准相配套”的标准体系格局，提出了更加符合标准与企业管理，以及时代要求的相关协调配套关系，将原有的《企业标准体系》系列标准调整为《企业标准化工作指南》、《企业标准体系 要求》、《企业标准体系 产品实现标准体系》、《企业标准体系 保障标准体系》和《企业标准化工作 评价与改进》。本标准是《企业标准体系》系列国家标准中的实施评价标准。

三、编制原则

1、通用性原则

由于企业的经营模式和提供产品的多样性，企业构建的标准体系不尽相同。因此，在本标准起草过程中对各种标准体系类型的企业进行深入地调研和分析，归纳其共同点并加以提炼，力求本标准适合于我国的各类企业。

2、指导性原则

本标准的内容为需要方规定了通用的标准体系评价要求。组织根据本标准的要求，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。

3、协调性原则

本标准的内容与《企业标准体系》系列国家标准中其他标准的协调统一。在《企业标准体系 要求》和企业标准化工作指南标准中已做出规定的要求，本标准不再重复，直接使用。本标准仅涉及与标准体系评价与改进有关的内容，与企业标准体系其它内容标准的内容相互支撑、相互协调、互不交叉。借鉴了合格评定法等规定中对第三方机构和人员的能力要求，形成与之协调配套的评价体系。

4、持续性原则

本标准还借鉴了原标准中管理体系标准的评价原理、方法、思路、程序，以突出企业标准体系评价与改进地位，确保标准体系在整个企业生命周期中处于不断“评价—调整—优化”的过程。

四、编制过程

标准编制工作 2015 年 5 月正式启动，到目前为止共召开了三次工作会议。修订组成员明确任务分工，制定工作计划，合理确定技术框架，深入调研，广泛征求意见和建议，充分讨论达成一致。同时，编写过程中还积极借鉴先进的企业管理理念，借助标准化领域专家的力量和企业实践经验的总结，确保标准编制质量。本标准征求意见稿的编制包括以下几个阶段：

（一）项目启动阶段

2015 年 5 月，《企业标准体系》系列国家标准修订启动工作会议在北京召开。

会上为《企业标准体系》系列国家标准的修订形成了统一的基调，即新修订的国家标准应为企业开展标准化工作提供参考工具，同时不再强调以技术标准为主体，而是更加符合标准与企业管理的本质关系。

（二）草案编制阶段

1、启动工作会议召开之后，与会单位分别对已经建立企业标准体系的企业进行了充分地调研，对 60 多家企业通过问卷调查、现场走访、座谈等方式进行了《企业标准体系》系列国家标准实施应用情况的调查，掌握了第一手资料，并进行了深入地分析，对原有的企业标准体系进行了再设计，形成了企业标准体系

初步框架结构。

2、2015年5月，修订工作组第一次工作会议在北京召开。会上，对各单位提交的标准修订框架结构进行了充分地讨论，最终达成将标准体系结构确定为《企业标准体系构建 要求》、《企业标准体系保障标准体系》、《企业标准体系产品实现标准体系》、《企业标准体系评价与改进》。同时确定了该标准的起草小组。

会后，起草小组成员按照修订工作组第一次工作会议的要求分别起草，形成了《企业标准体系评价与改进》第一稿草案。第一稿明确企业标准体系评价内容、评价管理、评价实施整个过程，以期对整个企业标准体系评价与改进的过程在宏观层面上进行把握。

3、2015年7月，标准制修订工作组牵头单位及起草专家工作会议在北京召开。各与会单位对标准的结构进行了充分的讨论，提出本标准应进一步明确标准的主线，同时提出进一步细化评价管理与评价实施的内容，进一步增补标准体系改进方面的内容，并从内容角度出发，完善标准的内容。

会后，起草小组再次组织对企业进行调研，先后召开了多次专家讨论会，多次以函征的形式征求专家和企业的意见，并对标准结构和内容进行反复的研究和修改，形成了第二稿。

本稿标准将评价过程划分为评价原则、评价管理、评价方法、评价实施、复核、证明以及监督模块，明确指出评价过程所牵涉的全部内容，又以评价实施作为主线，展现从评价组成立、评价计划制定，再到首次会议、评价活动的展开，最后到末次会议、评价报告的编制和分发的整个过程。同时，为了便于企业能够更好地理解和使用本标准，增加了附录A—D的资料性内容，分别列出企业合法性自我声明、企业标准体系确认申请表、企业标准体系评分表、企业标准体系评价报告及评价证书的参考格式。为了将本标准更加符合企业操作，起草组对本标准第一稿草案的结构和各章节具体的内容进行了广泛征询企业意见，并对标准的修改方向提出了意见和建议。经过七次修改，进一步增补和完善企业标准体系方面的内容，细化纠正措施。

4、2015年12月，中国标准化协会在北京组织召开了《企业标准体系》系列国家标准修订工作总体组工作会议，对本标准提出不少中肯的建议。会议指出，要从四个角度确定评价对象：标准化管理工作、标准体系及标准、标准体系的运

行和标准的实施、标准实施后的成效或绩效；评价方法应与评价对象相结合，根据不同的评价对象要有与之对应的评价方法。可借鉴认证方法或者跟其办法相结合、评分与定性定量相结合；简化表格，简化评价过程，现场审核与非现场审核相结合，落实专家责任，可借鉴其他部门评价工作；加强社会参与，应加强结果公示、社会监督、证书监管等内容。

此外，与会专家建议标准中应斟酌“评价、评审、评估”等用词，并提出标准名称修改为《企业标准化工作 评价与改进》。在本次会议基础上形成第三稿。

5、2016年5月，本标准制修订工作组牵头单位及起草专家工作会议在广州召开。各与会单位对标准内容进行细致的讨论结构进行了充分的讨论，提出本标准应进一步梳理相关流程，进一步明确该标准规范的范围包括第一方、第二方、第三方评价，并对附录相关表格做出修改。

与会专家认为该标准应进一步与国家标准《企业标准化工作指南》对应，对与国家标准《企业标准化工作指南》重合的部分进行了取舍；由于本标准名称已改为《企业标准化工作 评价与改进》，在本次修改中进一步将原关于“标准体系”的条款内容作了进一步的修订，使其适应“企业标准化工作”的实施内容；进一步梳理流程，增加改进方面的内容；附录中，除企业标准体系评分表为规范性附录外，其余附录均改为资料性附录；将《企业合法性自我声明》改为《企业自我声明》，其内容根据国标委《社会管理和公共服务综合标准化试点细则》进行修改；删除《企业遵守强制性标准的自我声明》；将《企业标准体系自我评价报告》和《企业标准体系评价报告》合为《企业标准化工作和企业标准体系评价报告》；将《不合格报告与跟踪验证表》改为《企业标准化工作和标准体系实施监督检查（或不符合报告）记录》；对《企业体系评分表》作出较大幅度的修改，将其划分成标准化管理工作、企业标准体系、实施、评价与改进、加分项，并重新厘定分值。在本次会议基础上形成本稿。

5月底在济南，汇报了标准编制情况，并发放了部分标准草稿现场征集广大企业意见。

五、标准主要技术内容

本标准共分为9章，规定了通用的标准体系评价要求。

（一）范围

本章规定了本标准的总则和适用范围。

(二) 规范性引用文件

本章列出了本标准引用的国家标准，包括《企业标准体系》系列的国家标准。

(三) 术语与定义

本章列出了本标准适用的术语与定义。

(四) 评价原则

本章规定了企业标准化工作和标准体系评价应遵循的原则。

(五) 评价内容

本章规定了组织实施企业标准化工作和标准体系评价的原则，明确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，并阐释评价策划、实施所应包含的内容。此外，对于企业标准化工作和标准体系实施效果评价的评估与评价的结论内容也进行了规范。

(六) 评价管理

评价管理是评价活动实施的保障。本章明确参与评价的三个主体：评价组织、参评企业（组织）、评价人员。

在评价组织方面，明确指出：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。在参评企业（组织）、评价人员方面均列出其要求与条件。

(七) 评价方法

本章明确标准体系评价的两种形式：全面评价、专项评价和要素评价，以及企业标准化和标准体系评价主要采用七种方法：专家评审法、第三方资料验证法、顾客满意度测评法、员工满意度测评法、评价报告法、企业标准体系评价评分方法、综合借鉴法。

(八) 评价实施

评价实施是标准体系评价的核心环节。本章对整个评价实施过程进行规范。共分为六个阶段：

评价筹备阶段（8.1 8.2）：规范评价组的成立，实行组长负责制，建立评价信息沟通机制，发布评价通知。

评价正式实施阶段（8.3）：明确从评价计划制定，再到首次会议、评价活动

的展开，最后到末次会议、评价报告的编制和分发的整个流程，核心控制点放在评价活动的沟通、协调、信息收集和验证的过程。

评价复核阶段（8.4）：规范复核的原则及复核应注意的相关问题。

证明与证书阶段（8.5）：规范评价结论的证明或证书应包含的内容。

监督与复评阶段（8.6）：明确监督的相关问题以及复评的相关流程。

申诉与投诉阶段（8.7）：规范申诉投诉处理机制的内容。

（九）改进

改进是评价的后续环节，与评价互为支撑。本章明确改进的总则、不符合与纠正措施、持续改进环节。

总则明确可用于改进的信息来源、可改进的方面以及改进方面的应包含的内容。不符合与纠正措施环节明确产生不符合项后组织可采取的纠正措施的内容和流程。持续改进环节要求组织应持续改进标准体系的适宜性、充分性和有效性。

六、关键技术问题说明

（一）标准定位的问题

《企业标准体系》系列国家标准是指导企业建立企业标准体系，运用标准化工具提升企业标准化水平的指导性标准。《企业标准化工作评价与改进》作为《企业标准体系》系列国家标准之一，围绕提升组织实施标准体系评价与改进水平的核心，建立并形成确保评价结果准确、真实和可靠的准则、程序和方法，以确保评价过程和评价结果的一致性、客观性、准确性和真实性。《企业标准化工作评价与改进》在系列标准中主要是解决标准体系建立以后“怎么评价、怎么改进”的问题，在内容上与《企业标准化工作指南》有一定的契合。其中借鉴了合格评定法中成熟作法。

（二）解决标准体系评价中主体问题

本标准明确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，并阐释评价策划、实施所应包含的内，在标准评价方面主体上给予一定的自由度，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。

（三）与旧标准等其他管理体系评价形成的文件融合的问题

旧标准和质量、环境等管理体系均采用 P-D-C-A 过程管理的思想，P-D-C-A

也是标准体系评价的核心思想。本标准在制定过程中充分考虑了与质量、环境等国际先进管理体系标准的评价原理、方法、思路、程序，与持续改进相结合，该部分与质量管理体系思路等一致。因此，企业在其他管理体系评价时形成的文件在按照本标准的要求实施标准体系评价均有合适的位置，解决了与质量管理体系等其他管理体系形成的文件融合的问题。