

浙江省商贸业联合会

浙江省商贸流通业标准化技术委员会

浙江省商贸业联合会 浙江省商贸流通业 标准化技术委员会关于开展第一批浙江省 商贸流通标准化良好行为示范企业 创建活动的函

各有关省级专业标准化技术委员会、各省级有关商贸行业协会、各市商务局：

为推动我省商贸流通企业建立健全、有效运行并持续改进企业标准体系，通过骨干企业示范引领，促进商贸行业高质量发展，根据《浙江省流通与消费工作领导小组办公室关于印发浙江省批发零售业改造提升行动计划 2019 年工作要点及关键性量化指标分解表的通知》（浙流通消费办〔2019〕2 号）关于开展标准化示范企业创建的要求，在浙江省商务厅、浙江省市场监督管理局支持和指导下，浙江省商贸业联合会、浙江省商贸流通业标准化技术委员会将联合有关省级专业标准化技术委员会（以下简称省级标技委）、省级有关商贸行业协会（以下简称省级行业协会）在全省范围开展第

一批浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业创建活动。现将有关事项通知如下：

一、创建企业要求

企业标准化良好行为是指按照 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》系列国家标准要求，建立标准体系并有效运行，标准化工作有序开展并取得良好经济和社会效益。

（一）首批创建重点领域：百货、商超、电子商务、汽车流通（含二手车）、农产品流通、家电流通、供应链、物流、餐饮、家政服务、洗染、会展、拍卖、老字号等。

（二）明确标准化工作基本要求

设立相应标准化工作机构，明确标准化机构及其各部门、各岗位在标准化工作中的职责，制定标准化方针和目标，编制标准化规划和计划，组织标准化培训，做好企业标准化信息管理。

（三）建立标准体系

根据自身特点，研究建立协调配合、科学合理的标准体系，并有效运行。

（四）开展标准实施与评价

根据系统性、有效性、持续性原则，按照计划组织标准的实施，使标准规定的各项要求在服务过程的各个环节上加以实现，做好信息反馈与改进，并对标准实施及标准体系进行评价。

二、组织机构

成立由省商贸流通业标准化技术委员会、省电商标准化技术委员会、省会展业标准化技术委员会及省级行业协会组成的浙江省商贸流通标准化良好行为创建工作的办公室（以下简称“省商贸标良办”），统一组织协调各方开展浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业的创建和评定活动，秘书处设在浙江省商贸流通业标准化技术委员会，负责日常联络和沟通等工作。

三、工作流程

（一）宣传动员（2019.11-2019.12）

各省级标技委、各省级行业协会、各市商务局要积极组织动员企业参与创建活动，汇总行业内、辖区内企业意向。2019年12月31日前将企业创建意向申请表（附件1）、创建意向企业汇总表（附件2）报省商贸标良办秘书处。省商贸标良办适时组织创建培训。

（二）企业创建与申报（2020.1-2020.7）

1. 创建企业按 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》要求，建立标准体系、编制标准并有效实施。标准体系运行3个月后，创建企业按评价细则（《浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表》（附件3））对标准化工作水平、标准体系的适宜性、充分性、有效性进行自我评价。

2. 创建企业通过各市商务局或省级标技委、省级行业协会提交申报材料（一式二份和电子材料）。申报材料包括：

(1)《浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评定申报表》(附件4);(2)《浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表》(附件3);(3)企业标准体系表(包括标准体系运行批准文件、体系结构图、标准明细及体系编制说明等);(4)企业的行政组织机构图和标准化组织架构图和企业的《标准化管理办法》;(5)其他相关佐证材料。

3. 各市商务局、省级标技委、省级行业协会于2020年7月31日前将评定申报企业汇总表(附件5)、企业创建材料(一式二份)及电子件报送至省商贸标良办秘书处。

(三) 材料初审(2020.8)

由省商贸标良办秘书处根据企业所属行业,分送至省级标技委和省级行业协会对报送材料进行初审。

(四) 终审公布(2020.9-2020.10)

省商贸标良办组织专家,对初审合格的材料进行审查、确认及评分,必要时组织现场考核。经公示程序,最终确定浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业名单,并颁发证书,证书有效期三年。未评上的企业继续创建,列入第二批浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业创建名单。对典型企业组织宣传,推广经验。

省商贸标良办秘书处联系人:陈媚媚

电话:0571-85062226 邮箱:smylhh@126.com

地址:杭州市体育场路508号地矿科技大楼418室

- 附件：1. 浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业创建意向申请表
2. 浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业创建意向汇总表
3. 浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表
4. 浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评定申报表
5. 浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评定申报汇总表



浙江省商贸业联合会 浙江省商贸流通业标准化技术委员会

2019 年 11 月 28 日

附件 1

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业
创建意向申请表

所属行业：

企业名称		统一社会信用代码/ 组织机构代码	
法定代表人		企业地址	
联系人		手机	
企业标准化工作 现有基础			
企业开展标准化良 好行为示范创建的 目标、计划和 实施措施			
申请企业意见（盖章）		推荐单位（盖章）	
年 月 日		年 月 日	

附件 2

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业创建意向申报汇总表

填报单位：

联系人：

联系电话：

序号	企业名称	地址	所属行业	联系人	联系方式

附件 3

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表

项 目	分项	对应标准条款	分值	评分细则	得分	备注
一、标准化工作基本要求 (20 分)	1.1 机构管理	GB/T 24421.1-2009 6.1	2 分	a) 有最高管理者授权的标准化工作机构，得 1 分； b) 工作机构、各部门职责、权限明确，得 1 分。		
	1.2 人员管理	GB/T 24421.1-2009 6.2	10 分	a) 最高管理者具有较强的标准化意识，能够阐述标准化对企业的作用，并能将标准化要求传达给全体员工，得 1 分； b) 有明确专（兼）职标准化人员，人员职数和能力能满足企业标准化需求，得 2 分； c) 管理和技术岗位人员具备标准编制能力，得 1 分； d) 全员了解标准化，熟悉并能按本岗位相关标准作业，得 1 分； e) 标准化培训充分，专兼职人员获得外部培训，全员开展内部培训，得 3 分； f) 企业形成了良好的标准化文化，得 2 分。		
	1.3 工作管理	GB/T 24421.1-2009 6.3	6 分	a) 制定了企业标准化工作规划，规划与企业发展规划相符合，得 2 分； b) 制定了合理的年度标准化工作计划，得 1 分； c) 建立了企业标准化管理办法，对企业标准化工作作出规范，得 2 分； d) 建立了标准体系建立、运行、评价和改进机制，得 1 分。		
	1.4 信息管理	GB/T 24421.1-2009 6.4	2 分	a) 建立了标准信息库，熟知标准更新渠道，及时更新标准，得 1 分； b) 标准化工作记录管理完善，得 1 分。		

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表（续）

项目	分项		对应标准条款	分值	评分细则	得分	备注
二、标准体系建立（60分）	2.1 服务通用基础标准体系	——	GB/T 24421.2-2009 第5章	5分	有与本组织相关的标准化导则、术语、符号与标志、数值和数据相关标准，得5分（缺一类扣1分）。		1、此类标准，可根据企业实际需要选定，如确不需要，不予扣分。 2、在编写时，此类标准可根据需要合并编写，但要求不变。
	2.2 服务保障标准体系（15分）	环境和能源标准	GB/T 24421.2-2009 6.2—6.3	3分	a) 环境保护标准齐全，满足企业需求；环境技术标准符合国家法律、法规和强制性标准要求。得2分； b) 能源标准齐全，满足企业需求；有关键能源产品标准；制定了必要的能源定额和管理、运行和评价标准。得1分。		
		安全和应急标准	GB/T 24421.2-2009 6.4	2分	安全应急标准齐全，满足企业需求；收集制定了安全标志标准；制定了应急预案，安全管理标准；制定了风险防控标准等。得2分。		
		职业健康标准	GB/T 24421.2-2009 6.5	2分	职业健康标准齐全，满足企业需求；收集制定了职业健康管理标准；制定了工作场所危险物质限值限量标准；制定了劳动防护标准；制定了职业风险统计分析等标准。得2分。		
		信息标准	GB/T 24421.2-2009 6.6	2分	信息标准齐全，满足企业需求；收集制定了必要的信息基础、信息应用标准；制定了信息收集、识别、分类、处置、追溯等信息管理标准。得2分。		
		财务标准	GB/T 24421.2-2009 6.7	1分	财务标准齐全，满足企业需求；制定了预算决算、成本、资金、资产、审计等管理标准。得1分。		

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表（续）

项目	分项		对应标准条款	分值	评分细则	得分	备注
二、 标准 体系 建立 (60 分 续)	2.2 服 务保障 标准体 系（15 分续）	设备设施标准	GB/T 24421.2-2009 6.8	1 分	设备设施标准齐全，满足企业需求；收集制定了影响服务提供的设备选购、储运、安装调试、使用维护保养、停用和报废等设备管理标准。得 1 分。		
		人力资源标准	GB/T 24421.2-2009 6.9	2 分	人力资源管理标准齐全，符合企业需求；制定了人力资源招聘、培养、员工关系、薪酬和绩效、福利等标准；制定了特种作业岗位任职要求标准。得 2 分。		
		合同管理	GB/T 24421.2-2009 6.10	2 分	a) 合同管理标准齐全，符合企业需求，得 1 分； b) 制定了合同分类、评审、签订、实施等标准，得 1 分。		
	2.3 服 务提供 标准体 系 （40 分）	服务规范	GB/T 24421.2-2009 7.2	10 分	a) 服务规范齐全，符合企业需求；服务规范覆盖企业所有服务产品。得 5 分。 b) 服务规范能满足 GB/T 24421.3-2009 5.1 规定的 6 方面特性，或者符合 GB/T 20001.5 规定的 4 方面特性。可量化，能实现，可证实。得 5 分。		
		服务提供规范	GB/T 24421.2-2009 7.3	10 分	a) 服务提供规范齐全，符合企业需求；服务提供流程覆盖每一类服务规范的每一个环节。得 5 分。 b) 服务提供规范符合 GB/T 24421.3-2009 5.2 规定和 GB/T 20001.6 规定，可操作、可追溯和证实。得 5 分。		
		服务质量控制规范	GB/T 24421.2-2009 7.4	5 分	服务质量控制标准齐全，满足企业需求；制定了服务评价方法标准；制定了顾客满意度调查和处置标准；制定了不合格控制标准；制定了评价和改进标准。得 5 分。		
		运行管理规范	GB/T 24421.2-2009 7.5	10 分	运行管理标准齐全，符合企业需求；制定了资源配置和计划标准；制定了物流标准、制定了营销管理标准；制定了工作现场 5S 管理标准。得 10 分。		
		服务评价和改进标准	GB/T 24421.2-2009 7.6	5 分	制定了服务内审管理标准和标准化自我评价标准，得 5 分。		

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评分表（续）

项目	分项		对应标准条款	分值	评分细则	得分	备注
三、标准实施与评价（20分）	3.1 标准实施（15分）	实施计划和准备	GB/T 24421.4-2009 3.3.1-3.3.2	2分	a) 有标准实施的措施，得1分； b) 具备标准实施的必要条件，得1分。		
		实施	GB/T 24421.4-2009 3.3.3-3.3.4	5分	服务保障体系实施满足标准要求，有必要的实施记录和自查记录，得5分。		
				8分	服务提供体系实施满足标准要求，有必要的实施记录和自查记录，得8分。 *服务规范在企业标准自我声明平台上公开		
	3.2 评价		GB/T 24421.4-2009 4.3	5分	评价程序符合要求；评价覆盖完整；评价记录齐全；不合格得到纠正；评价结果真实有效。每项得1分。		
四、加分项（20分）	4.1. 参与标准制（修）订情况		GB/T 35778-2017 9.2-9.3	5分	承担国家、行业或省级地方、市级地方或团体标准制定分别得5、4、3分； 参与国家、行业或省级地方、市级地方或团体标准制定分别得3、2、1分。		
	4.2 标准先进性和标准领跑者情况		——	5分	企业服务标准的整体性关键性技术指标达到国际领先、国内领先的，分别得2分、1分； 企业研究成果（含知识产权）转化成严于国家或行业标准、地方标准的企业标准，得1分； 企业标准被评为领跑者的，得2分。		
	4.3 顾客满意度		——	5分	顾客满意度达到90%以上得5分，达到80%以上得4分，达到70%得3分，达到60%得2分，顾客满意度达不到60%不得分。		
	4.4 品牌效应		——	5分	国家级知名品牌得5分，省级知名品牌4分，地（市）级知名品牌得3分。		

注：1.表中各项应当具备而不具备的，不得分；不完善的可酌情扣分，但不得负分；因行业差异，确不需具备的项目，不扣分。
2.知名品牌的认定以各级政府及有关部门颁发的“服务质量奖”、“服务名牌”等为依据。
3.顾客满意度测评参照《顾客满意度调查方法》进行。
4.表中加“*”的为否决项，任何一项不合格，项目验收均为不合格。
5.表中涉及的国家标准可在“国家标准全文公开系统（<http://www.gb688.cn/bzgk/gb/index>）”查阅。
6.企业标准自我声明平台：企业标准信息公共服务平台（<http://www.qybz.org.cn>）。
7.评分最终解释权归省商贸标良办所有。

附件 4

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业 评定申报表

企业名称				统一社会信用代码/ 组织机构代码			
法定代表人				法人注册地址			
企业地址				邮编			
联系人				手机			
标准化管理机构				标准化管理负责人			
企业员工人数				标准化专职人员人数			
企业规模				所属行业			
采 标 情 况	服 务 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	
服务名称		执行标准编号		企业服务标准自我声明信息			
承担 TC/SC 秘书处情况及参加人数情况							
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							
参与标准化活动情况（含会议、试点、示范等）							

开展标准化工作的成效情况			
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）		省级专业标准化技术委员会或省级行业协会意见（盖章）	
年 月 日		年 月 日	
评定意见（盖章）			
年 月 日			

附件 5

浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业评定申报汇总表

填报单位：

联系人：

联系电话：

企业名称	地址	所属行业	联系人	联系方式	企业标准体系 建立时间	企业标准体系 运行时间	标准化良好行为 自评得分