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）年 月 日 | 推荐单位（盖章）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** | **作证材料页码** | **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 | 1. 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；
2. 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；
3. 管理和技术岗位人员具备标准编制能力，得1分；
4. 全员了解标准化，熟悉并能按本岗位相关标准作业，得1分；
5. 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；
6. 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 | 1. 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；
2. 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** | **作证材料页码** | **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** | **作证材料页码** | **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 | 1. 合同管理标准齐全，符合企业需求,得1分;
2. 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** | **作证材料页码** | **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 35778-20179.2-9.3 | 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 | 服务内容 | 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 |
|  |  |  |  |  |  |
| 服务内容 | 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）年 月 日 | 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 |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |