



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 13017—200×  
代替 GB/T 13017—2008

## 企业标准体系构建指南

Guidelines for constructing enterprise standard system

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××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 .....	IV
引 言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 构建企业标准体系通用要求 .....	2
4.1 基本原则 .....	2
4.2 基本要求 .....	3
5 企业标准体系的组成及模型 .....	3
5.1 一般要求 .....	3
5.2 技术标准体系 .....	3
5.3 管理标准体系 .....	3
5.4 工作标准体系 .....	3
5.5 企业标准体系结构图 .....	3
5.6 标准明细表格式 .....	6
6 企业标准体系参考结构图 .....	6
6.1 一般要求 .....	6
6.2 集成模式企业标准体系结构图 .....	6
6.3 板块模式企业标准体系结构图 .....	9
6.4 简易模式企业标准体系结构图 .....	11
6.5 结构图裁剪原则 .....	11
7 构建企业标准体系的步骤 .....	14
7.1 确定目标和原则 .....	14
7.2 界定范围和边界 .....	14
7.3 明确结构 .....	14
7.4 梳理标准明细表 .....	14
7.5 统计分析 .....	14
7.6 编写标准体系报告 .....	14
8 技术设施支持 .....	15
附 录 A（资料性附录） 大型军工企业标准体系实例 .....	16
A.1 概述 .....	16
A.2 标准体系结构图 .....	16
A.2.1 结构图 .....	16
A.2.2 企业标准体系 .....	17
A.3 标准明细表示例 .....	18
附 录 B（资料性附录） 某石油化工企业标准体系实例 .....	21
B.1 概述 .....	21
B.2 标准体系结构图 .....	21
B.2.1 全国通用综合性基础标准 .....	21

B.2.2 专业领域通用标准.....	21
B.2.3 工厂专用.....	21
B.2.4 销售站专用.....	23
B.2.5 运输专用.....	23
B.2.6 利用专用.....	23
附 录 C（资料性附录） 服务性企业标准体系实例.....	24
C.1 生态旅游区标准体系表.....	24
C.1.1 某生态旅游区标准体系表基本要求.....	24
C.2 某生态旅游区标准体系结构图.....	24
C.2.1 生态旅游区标准体系结构图，可根据 GB/T24421-2009 推荐的模式构建。.....	24
C.2.2 生态旅游区标准体系结构图如图 1 所示。结构图分为三个模块:.....	24
C.3 某生态旅游区标准明细表.....	24
C.3.1 标准明细表内容包括从各类标准中优选的各级标准（包括旅游区应用的国家标准、行业标准、地方标准、协会标准等）以及根据旅游区实际需要补充的企业标准。.....	24
C.3.2 生态旅游区标准明细表按照结构图大类别划分应包括:.....	24
C.4 生态旅游区标准统计表及标准体系编制说明.....	24
C.4.1 标准统计表参见表 4。.....	24
C.4.2 标准体系编制说明主要包括编制体系表的依据及达到的目的；国内外标准概括；分析现有标准的差距，明确今后方向；专业划分依据和划分情况；与其他体系交叉情况和处理意见，以及需要其他体系协调配套的意见。该编制说明可另行编写，本标准内容中不显示。.....	24
C.4.3.....	25
附 录 D（资料性附录） 交通运输企业板块模式实例.....	38
D.1 结构图.....	38
D.2 工作标准明细表示例.....	39
<b>附 录 E（资料性附录） 标准体系多维度展示实例.....</b>	<b>41</b>
E.1 概述.....	41
E.2 标准体系结构图.....	41
E.2.1 说明.....	41
E.3 标准明细表示例.....	43
参考文献.....	46
图 1 企业标准体系表层次结构图.....	4
图 2 生产一个行业产品的技术标准体系结构图.....	4
图 3 生产两个以上行业产品的技术标准体系结构图.....	5
图 4 工作标准体系结构图.....	5
图 5 功能归口型结构图.....	5
图 6 集成模式企业标准体系结构图.....	8
图 7 板块模式企业标准体系结构图.....	10
图 8 简易模式企业标准体系结构.....	13
图 A.1 企业标准体系一级结构图.....	16
图 A.2 企业标准体系基础类结构图.....	17
表 A.1 标准明细表示例.....	18

表 1 ×× (层次或序列编号) 标准明细表 .....	6
表 2 ×× (层次或序列编号) 标准明细简表 .....	6

## 前 言

### 本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准是对GB/T 13017—2008《企业标准体系表编制指南》的修订，与GB/T 13017—2008相比主要变化如下：

- 标准名称改为“企业标准体系构建指南”；
- 根据标准的具体内容，对范围进行了相应修改；
- 增加了“边界”、“模型”等术语；增加“企业标准体系模型”，并作为企业标准体系表的同义词；

——修改了“企业标准体系以技术标准为主体，还应包括管理标准和工作标准”的表述；对于注重标准化运行管理的企业，也可以管理标准体系为主；

- 增加了“技术标准体系”、“管理标准体系”和“工作标准体系”的相关内容说明；
- 修改了参考标准明细表的格式；
- 根据技术发展要求，修改了企业标准体系参考结构图的内容说明；
- 增加了“构建企业标准体系的步骤”内容；
- 增加了“技术设施支持”的内容；
- 删除了原附录A、附录B、附录C、附录D、附录E、附录F；

——增加了附录A、附录B、附录C、附录D、附录E等若干类型企业标准体系实例供企业借鉴；

GB/T 13016-201X《标准体系构建原则和要求》是本标准的基础标准，与本标准配套使用。可供参考借鉴的企业标准体系的相关国家标准还有：

- GB/T 15496-2003《企业标准体系 要求》；
- GB/T 15497-2003《企业标准体系 技术标准体系》；
- GB/T 15498-2003《企业标准体系 管理标准和工作标准体系》；
- GB/T 19273-2003《企业标准体系 评价与改进》。

本标准的附录A、附录B、附录C、附录D、附录E、附录F是资料性附录；

本标准由中国标准化研究院提出并归口；

本标准的主要起草单位：中国标准化研究院、 ；

本标准的主要起草人：

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 13017—1991；
- GB/T 13017—1995；
- GB/T 13017—2008

## 引 言

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，也是企业标准化的基础工作。企业标准体系是企业内的标准按其内在联系、内在规律组合起来的有机的、系统的整体，是标准的集合；由于企业标准体系的复杂性，决定了在对其认识过程中经常产生偏差。为此，可以借助一种模型来辅助人们的认识，这种模型就是企业标准体系表。

构建企业标准体系的体现形式是编制企业标准体系表，包括绘制企业标准体系结构图，梳理标准明细表，提供标准统计表并编写编制说明。

企业标准体系为了开展企业标准化工作所构造的由标准作为元素的系统，应具有明确的目标。为了不同的企业标准化目标，所构建的标准体系具有不同的标准体系结构图。因此，本标准中提供了多种形态的标准体系结构图供企业参考和借鉴。采用何种形式的企业标准体系结构图，应基于企业标准化战略和目标，基于现有企业管理机制和企业文化。



# 企业标准体系构建指南

## 1 范围

本标准界定了企业标准体系的基本概念，规定了构建企业标准体系的通用要求、企业标准体系的组成及模型、企业标准体系参考结构图、构建企业标准体系的步骤、技术设施支持，并给出了几种典型类型的企业标准体系实例。

本标准适用于各种企业，亦可为工程项目（如电子政务项目）标准体系的构造、规划提供指导和借鉴。

本标准不适用于：

- 企业标准体系的建设过程要求；
- 企业标准体系的动态维护管理。

## 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，仅所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 13016-201X 标准体系构建原则和要求

GB/T 15497-201X 企业标准体系 技术标准体系

GB/T 15498-201X 企业标准体系 管理标准和工作标准体系

## 3 术语和定义

GB/T 13016界立的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业** enterprise

共同承担确定的使命、目标、和目的，以提供产品或服务输出的一个或多个组织。

[GB/T 18757-2008, (3.6)]

注：该术语包含诸如广义企业、虚拟企业等相关概念。

### 3.2

**体系** system

系统

由相互作用和相互依赖的若干组成部分结合而成的具有特定功能的有机整体。

注：系统可以指整个实体。系统的组件也可能是一个系统，此组件可称为子系统。

### 3.3

**边界** border

区别系统内部元素与外部环境的界限。

### 3.4

**模型** model

为回答所研究的问题和表达真实事物的特定方面而采用任何形式（包括数学、物理、符号、图形或文字描述等）的、实际事物的抽象表达法。

[GB/T 18757-2008, (3.16)]

### 3.5

**企业工程** enterprise engineering

用于致力于建立、改进或重组企业的一种专业。

[GB/T 18757-2008, (3.7)]

### 3.6

**企业标准体系** enterprise standard system

企业内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

注：标准体系作为由标准构成的一个人系统，是标准的集合；标准体系建设作为一项系统工程，不是编出来的，需要运用系统工程方法对标准逐个进行制定、发布和实施；不建议使用编制标准体系、编写标准体系等概念。

3.7

**企业标准体系模型** model of enterprise standard system

企业标准体系表

用于表达、描述企业标准体系的模型。

注：企业标准体系模型（企业标准体系表）主要包括标准体系结构图和标准明细表，是策划、分析、设计、建立、实施、评估企业标准体系的重要方法和工具，可以类比建筑工程的效果图、设计图或施工图，或者机械工程的设计图、工艺图和蓝图，是建设企业标准体系的基础工作。

3.8

**企业集成** enterprise integration

在企业实体之间保证互操作性以达到域目标的必要过程。

[ISO 19439: 2006, (3.23)]

3.9

**管理标准** management standard

对企业标准化领域中需要协调统一的管理事项所制定的标准。

3.10

**技术标准** technical standard

对企业标准化领域中需要协调统一的技术事项所制定的标准。

3.11

**工作标准** duty standard

对企业标准化领域中需要协调统一的工作事项所制定的标准。

注：“工作事项”主要指在执行相应管理标准和技术标准时与工作岗位职责权限、工作内容和方法，岗位的任职资格和基本技能、检查考核等有关的重复性事物和概念。

**4 构建企业标准体系通用要求**

**4.1 基本原则**

**4.1.1 目标明确**

- a) 根据不同的目的，可以构建不同的标准体系，编制不同的标准体系表，从而建立相应的标准体系；
- b) 在编制企业标准体系表之前，应围绕企业的**业务战略**确定企业标准化方针和目标，确定标准体系建设目标。

示例 1：围绕质量而建立的企业标准体系，目的是改进企业的质量管理；围绕企业信息化建设而建立的企业标准体系，目的是实现数据共享、应用系统集成等目标；围绕企业各管理体系文件的一体化整合而建立的企业标准体系，目的是实现文件信息能共享，标准化文件能重用，实现最佳秩序的统一标准服务平台。

示例 2：围绕节能减排而建立的企业标准体系，相关内容可以参见 GB/T 22336。

**4.1.2 全面成套**

- a) 企业标准体系的各级子体系应相互支撑配合，发挥整体效应；
- b) 根据企业生产经营需要，积极采用国际、国家、行业或社会团体等发布的兼容性的外部标准。

**4.1.3 层次恰当**

- a) 企业标准体系结构应按标准之间的内在联系形成树状的层次结构；
- b) 企业标准体系结构应简单易用，不宜太复杂。

**4.1.4 划分清楚**

- a) 通常，标准在企业标准体系结构中有唯一的位置；
- b) 标准体系的各级体系的划分，应按照标准内在逻辑关系进行划分；

注：通常，避免直接按照产品体系类别，或者标准用途来对标准子体系进行划分。

## 4.2 基本要求

企业标准体系的构建应符合GB/T 13016的规定。

## 5 企业标准体系的组成及模型

### 5.1 一般要求

- a) 通常，企业标准体系包括技术标准体系、管理标准体系和工作标准体系，如图1所示；根据企业的实际情况，还可以进行相应的扩展或裁剪；也可以将技术标准、管理标准和工作标准以方便企业使用的逻辑关系展示出来，参见附录A、附录B、附录C、附录D和附录E；
- b) 以产品生产为核心业务的工业企业，以技术标准体系为主，还可包括管理标准体系和工作标准体系；
- c) 注重企业生产运行管理的企业，也可以管理标准体系为主；
- d) 纳入企业标准体系的标准，宜按照企业标准化要求定期进行标准的维护更新、动态管理。

### 5.2 技术标准体系

技术标准体系是为技术的研发、生产应用、检测、验收等而制定的标准，用于统一协调企业内的技术事项。通常下列领域可以制定技术标准：

- a) 包装、储存、运输以及生产技术、管理技术的要求；
- b) 信息、能源、资源、交通运输的技术要求；
- c) 工业产品的品种、规格、质量、等级或者安全、卫生要求；
- d) 工业产品的设计、生产、试验、检验、包装、储存、运输、使用的方法或者生产、储存、运输过程中的安全、卫生要求；
- e) 有关环境保护的各项技术要求和检验方法；
- f) 建设工程的勘察、设计、施工、验收的技术要求和方法；
- g) 有关工业生产、工程建设和环境保护的技术术语、符号、代号、制图方法、互换配合要求；
- h) 农业（含林业、牧业、渔业，下同）产品（含种子、种苗、种畜、种禽，下同）的品种、规格、质量、等级、检验、包装、储存、运输以及生产技术、管理技术的要求；信息、能源、资源、交通运输的技术要求。
- i) 工艺、工装、半成品和方法也应制定企业技术标准。

### 5.3 管理标准体系

管理标准体系是为了技术标准的应用实施而制定的标准，用于统一协调企业内的管理事项。企业的经营管理文件，包括管理体系文件，根据企业管理模式、企业文化等情况，也可以纳入企业管理标准体系。

### 5.4 工作标准体系

工作标准体系是为了落实技术标准和管理标准的具体要求，规定企业人员在工作中应执行的标准的集合。根据企业自身的企业文化、管理模式等，制定相应的工作标准；作业指导书、操作规程等已有管理体系文件，也可纳入工作标准体系。

### 5.5 企业标准体系结构图

#### 5.5.1 结构形式

企业标准体系结构形式主要包括层次结构、功能归口型结构、序列结构等。

#### 5.5.2 层次结构

##### 5.5.2.1 一般要求

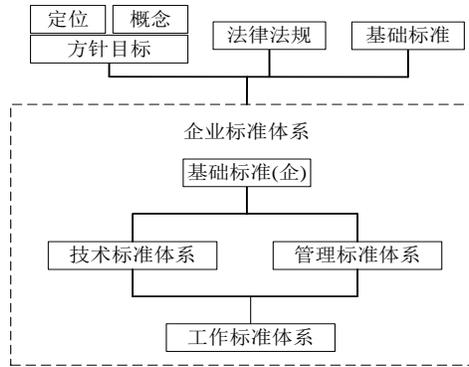


图1 企业标准体系层次结构图

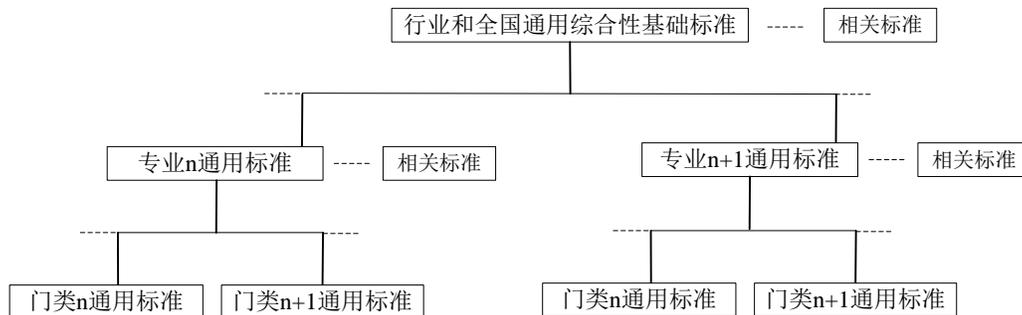
企业标准体系由技术标准、管理标准和工作标准等三个子体系组成。如图1所示，其中：

- a) 图 1 中的方针目标、法律法规、基础标准是构建企业标准体系的依据，是上位文件。
- b) 方针目标，是指企业标准化方针和目标，提出了企业标准化工作的愿景、价值定位、实施策略和近期阶段性目标等。
- c) 法律法规，是指企业在生产经营过程中应遵守的法律法规，尤其是涉及到人身财产安全、环境保护、职业健康卫生、劳动保护等与标准化紧密相关的法律法规，也是企业标准化工作的依据。
- d) 基础标准包括全国通用综合性基础标准和行业通用性的基础标准。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；
- e) 图 1 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；
- f) 图 1 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。

5.5.2.2 技术标准子体系的层次结构

企业技术标准体系的层次结构，可采用如下两种结构图：

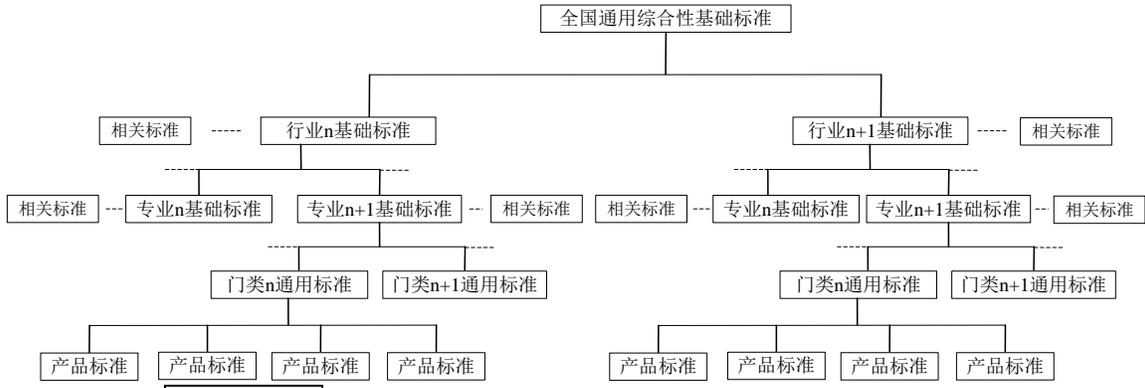
- a) 企业只生产一个行业产品时的层次结构如图 2 所示。企业应用的全国通用综合性基础标准可合并到行业基础标准层次里：



注：相关标准定义见GB/T 13016。

图2 生产一个行业产品的技术标准体系结构图

- b) 企业生产两个以上行业产品时的层次结构，先并列此两个以上的行业标准体系层次结构图，再在各行业基础标准层次之上加一全国通用综合性基础标准层次，见图 3。



注：图内专业n基础标准表示第n个行业下的第n个专业的的基础标准。

图3 生产两个以上行业产品的技术标准体系结构图

5.5.2.3 管理标准和工作标准的层次结构

企业管理标准体系和企业工作标准体系应满足：

- a) 图 1 中管理标准可分为企业通用管理标准和各专项管理标准两个层次；
- b) 图 1 中工作标准可分为通用工作标准和岗位工作标准两个层次，如图 4 所示。

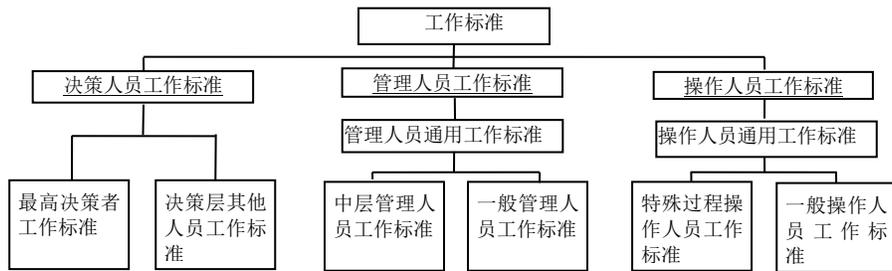
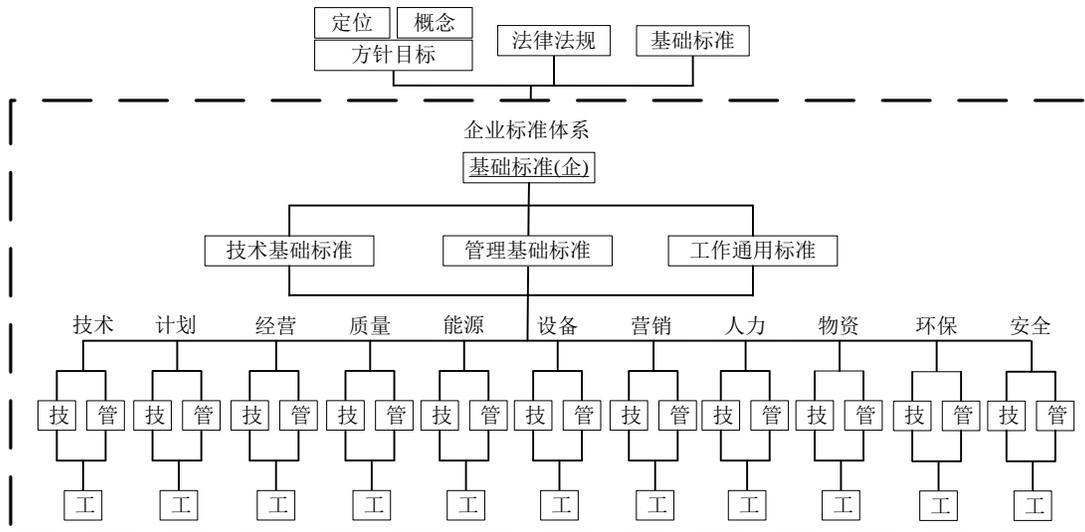


图4 工作标准体系结构图

5.5.3 功能归口型结构

功能归口型结构是企业内部按照部门职责分工，将技术标准、管理标准和工作标准由部门负责维护制定的一种结构形式，如图5所示。



注 1：图中：技 = 技术标准，管 = 管理标准，工 = 工作标准；

注 2：图中所列功能仅作为示例用；

注 3：基础标准(企)是企业所采用、实施的国家或行业基础标准。

图5 功能归口型结构图

按功能划分共同由相应功能部门负责此两种标准体系的建立。

#### 5.5.4 序列结构

指按企业、产品（或服务）、过程、服务或项目的时间空间等序列形式，对标准体系进行排列的结构图形式。根据企业的实际情况，可以按企业、产品（或服务）、项目等的工作序列构建标准体系结构图。具体要求见GB/T 13016。

#### 5.6 标准明细表格式

5.6.1 对标准体系结构图中各层次或各序列中只起标题作用而无标准内容的方框不给出编号，而对含有标准内容的方框给出编号，此编号同时又是标准明细表的标题编号。

5.6.2 标准体系标准明细表的一般格式如表 1 所示。

表1 ××（层次或序列编号）标准明细表

序号	标准体系编号	子体系名称	标准名称	引用标准号	归口部门	备注

- a) 序号，标准或子体系在标准明细表中的唯一顺序号；
- b) 标准体系编号，标准或子体系的唯一编号；
- c) 子体系名称，子体系的名称；
- d) 标准名称，纳入标准明细表中标准的名称；
- e) 引用标准编号，引用的外部标准（国家标准、行业标准）等编号；
- f) 归口部门，对子体系或标准进行归口管理的责任部门。
- g) 备注，其他补充说明的事项。

5.6.3 为适应企业的统计查找等需求，标准体系明细表可简化为表 2 标准明细简表格式。

表2 ××（层次或序列编号）标准明细简表

序号	标准编号	标准名称	备注

## 6 企业标准体系参考结构图

### 6.1 一般要求

企业标准体系作为支撑企业战略而构建的系统，应服务于企业的整体战略：

- a) 可根据具体需求，采用不同标准体系结构图；
- b) 在编制标准体系结构图时，还可对结构图进行相应的裁剪，裁剪原则见第 6.5 条。

### 6.2 集成模式企业标准体系结构图

#### 6.2.1 概述

企业集成是指围绕着企业一体化（或集成化）管理体系、信息化系统集成、业务流程重组、企业兼并购重组等实施的过程、信息、业务、设备、功能、人员等实现集成化管理，而设置的管理体系结构图。

#### 6.2.2 设置原则

技术标准体系和管理标准体系结构图中方框设置的主要依据：

- a) ISO/IEC 15288、ISO 15704 等标准中企业、产品的生命周期阶段的划分；
- b) ISO 发布的企业管理体系的生命周期阶段的划分；
- c) 结合企业功能部门的设置、业务流程的实际情况。

#### 6.2.3 结构关系

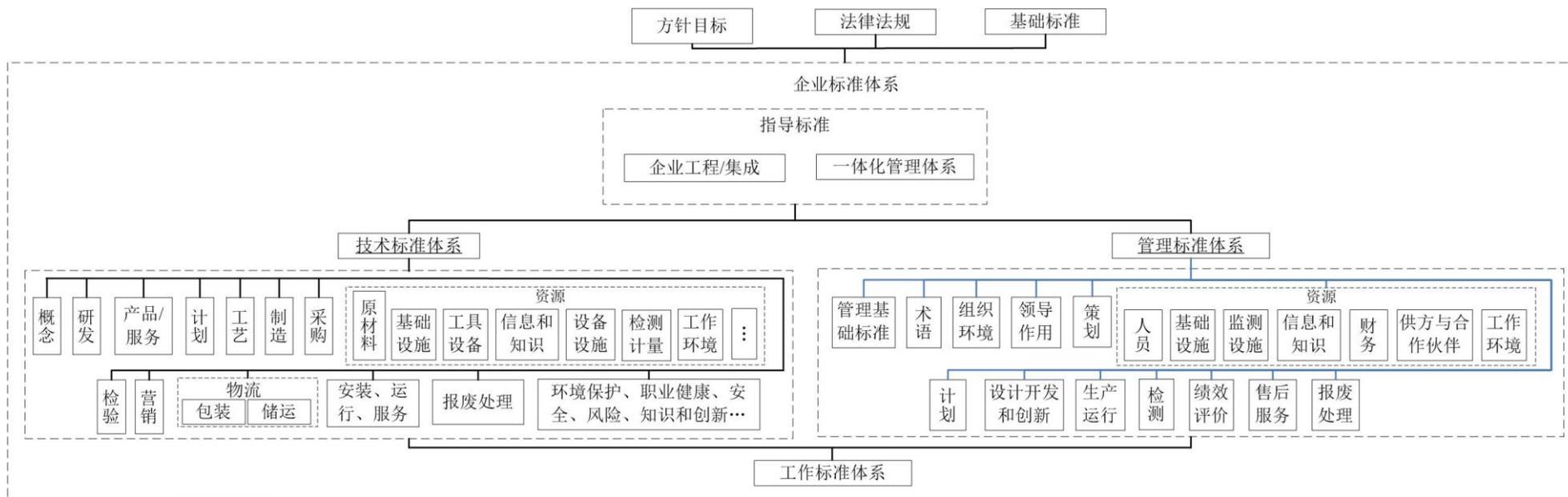
企业标准体系结构图采用图1的层次结构，然后，再对层次内容予以细化，详见图7。该图由3个层次组成，分别为：

- a) 第一层为基础标准；为了突出企业工程/集成标准体系、管理体系标准对技术标准体系和管理标准体系的指导和制约关系，在基础标准中着重列出；

- b) 第二层为企业技术标准体系和企业管理标准体系。企业工程/集成标准体系与第二层关系：企业技术标准体系和管理标准体系在企业工程/集成思想的指导下完成，同时，技术标准体系和管理标准体系直接继承和采用企业工程/集成标准体系中的标准，并依据相应原则和要求制定企业标准；
- c) 第三层为企业工作标准体系，见第 5.4 条。

#### 6.2.4 适用范围

集成模式企业标准体系结构图适用于大多数工业企业，对于服务性企业、其他非盈利的组织机构以及工程项目的标准体系表结构图，也可参照采用。



注 1：带下划线的方框，仅表示标准体系的标题，而不是具体的标准；

注 2：每一个方框都有一个层次或序列编号；

注 3：图6中的省略号“……”表示此处可扩充其他标准，根据企业实际情况而定；

注 4：图6中技术标准体系中“环境保护、职业健康、安全、风险、知识和创新...”，单独列出；

注 5：图6中的基础标准包括全国通用综合性基础标准和行业基础标准；

注 6：图6中指导标准包括企业工程/集成标准体系、一体化管理体系标准，是企业所采用、实施的基础标准，用企业集成、一体化管理体系的理念指导企业构建标准体系。

图6 集成模式企业标准体系结构图

### 6.3 板块模式企业标准体系结构图

#### 6.3.1 概述

这种板块模式有利于处理大中小型企业所建立的各种管理体系所形成的文件的协调,从结构上避免“各说各话、各自为政”弊端,实现不同体系类别标准化的整合,更能促进标准本身的兼容性。故板块模式企业标准体系结构图主要特色是,可以更好地保障企业标准体系与企业管理各类相关管理体系的融合和兼容。

#### 6.3.2 设置原则

结构图中方框设置的主要依据:

- a) 在基础标准(企)之下,采用了功能归口型结构和层次结构相结合的表达形式。由一、战略方针顶层设计板块、资源管理板块、产品实现或服务提供板块和监测评审改进创新板块等四大板块组成,形成四大类功能分别归口的结构。分别涵盖了所需要的技术标准、管理标准和工作标准;
- b) (没查到这个标准) GB/T 19004-2000《质量管理体系 业绩改进指南》和 GB/T 19004-2011《追求组织的持续成功 质量管理方法》为系统地持续改进组织的整体绩效提供指南,这为企业质量管理体系和企业标准体系更宽范围的目标合作提供了依据,其中:
  - 1) 除了有效性,还特别关注持续改进组织的总体业绩与效率;
  - 2) 提供了以过程为基础的质量管理体系模式图所表达的“四大板块”表达方式,关注对象不仅包括顾客,还扩展到相关方;
  - 3) 对“资源管理”划分为七种类型的资源保障,为企业整体管理的实现提供了可能。
- c) 结合国情: GB/T19000 系列标准等各类管理体系标准在我国的推广和普遍应用,促进其与企业标准体系进一步融合建立使用,正是中国管理特色与国际先进理念相结合的实践。

#### 6.3.3 结构关系—层次关系

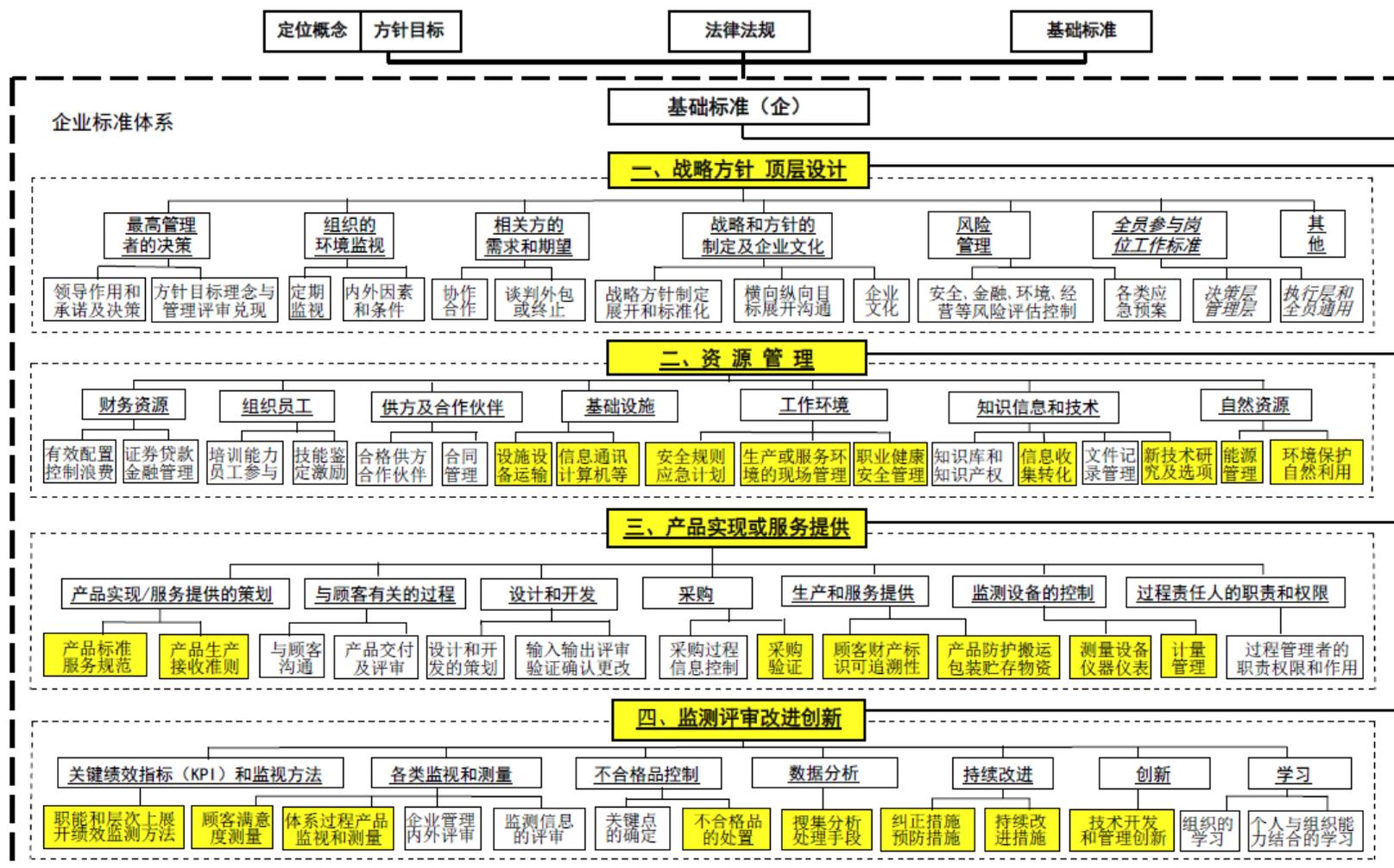
板块模式企业标准体系结构图见图7,其中:

- a) 基础标准(企)为第一层次;
- b) 第二层的四个板块按功能归口设置若干个第三层组成方框;第三层方框又细分为第四层方框,第四层方框由相应的技术标准、管理标准、工作标准分别集成;
- c) 工作标准包括由“决策层”、“管理层”、“操作层”各岗位人员工作标准和“全员通用”工作标准组成,纳入“战略方针顶层设计”板块中,是因为“全员参与”和“以人为本”正是企业战略的需要;

四个板块为各类企业所通用,不能删除其中任何一个板块,但对板块内所包含的各层次要素或过程,则应根据企业的实际情况,进行相应的裁剪增补或做新的组合。

#### 6.3.4 适用范围

板块模式企业标准体系结构图特别适用于对“过程管理”有一定理解或曾建立、实施过“质量管理体系”等体系的大中小型企业或组织,无论其产品是软件、硬件、流程性材料或服务。



注 1：四个细虚线方框包含了四个板块的内容，带下划线的方框，仅表示“标题”之意，不含标准明细；有阴影的最下层方框代表其中包含技术标准/或管理标准；方框中白底色的代表管理标准；该图右上角斜体字方框表示工作标准。而粗虚线大方框所含内容代表了企业标准体系，最上部三组方框是建立企业标准体系的指导性文件。

注 2：基础标准包括国家、行业、社会团体等通用性的基础标准；基础标准（企）是企业据实所采用实施的国家或行业基础标准。

图7 板块模式企业标准体系结构图

## 6.4 简易模式企业标准体系结构图

### 6.4.1 设置原则

简易模式企业标准体系结构图设置的主要依据：

- 本标准的图 1 及 GB/T 13017-2008 曾给出的简易模式企业标准体系结构图；
- 简单易行、循序渐进、结合实际、方便实施；
- 结合国情：我国相当数量的小微企业的管理水平不可能一蹴而就，更不必“拔苗助长”，在较长一段时期内尚需按部就班，从初级阶段开始不断完善提高。

### 6.4.2 结构关系

简易模式企业标准体系结构图见图8，其中：

- 将图 1 中的技术标准体系、管理标准体系和工作标准体系方框直接展开；
- 技术标准体系、管理标准体系分别由两个层次表达，即基础标准和其他专业标准；
- 工作标准体系中除列出“决策层”决策人员的工作标准和“通用工作标准”外，将“管理层”和“操作层”的具体管理岗位和操作岗位重新整合，按照企业的实际管理机构，即按照管理部门和企业的基层单位为基础，分列出主要的工作标准方框；
- 企业应根据实际对结构图中所列出的方框进行分析，进行相应的裁剪或做新的组合。

### 6.4.3 简要说明

简易模式企业标准体系结构图使一般小微企业较容易直观接受：即以“物”、“产品”为研究对象多数为技术标准；即以“事”、“程序”为研究对象大多为管理标准；即以“人”、“岗位”为研究对象主要为工作标准。因此简易模式的应用符合循序渐进、由简到繁的一般管理规律。

### 6.4.4 适用范围

简易模式企业标准体系结构图适用于产品较简单、标准数量较少、标准的层次结构关系较为简单的小微企业。尚未全面建立、实施信息化的企业可以此为基础，逐步改进完善企业标准体系向更高阶段发展。

## 6.5 结构图裁剪原则

### 6.5.1 使用说明

本章中企业标准体系结构图中的组成方框应根据企业的实际情况做相应的裁剪(包含裁减和增补)。标准中提供的标准体系结构图是企业建立企业标准体系而提供的标准化参考模型，为企业建立本企业具体的标准体系结构图提供借鉴和参考。

根据企业需要，还可参照GB/T 15496-2016（网上查到的是2003）等《企业标准体系》系列标准给出的结构图模式建立。

### 6.5.2 标准内容的裁剪

本标准参考结构图中的内容基本涵盖了企业、产品、服务、企业管理体系、企业工程/集成的全生命周期的各个方面。各类企业需要根据其自身情况和需求对标准的参考结构图中的相应组成方框做相应的裁剪，并应符合GB/T 13016-20XX的要求。

### 6.5.3 工业企业

#### 6.5.3.1 传统工业企业

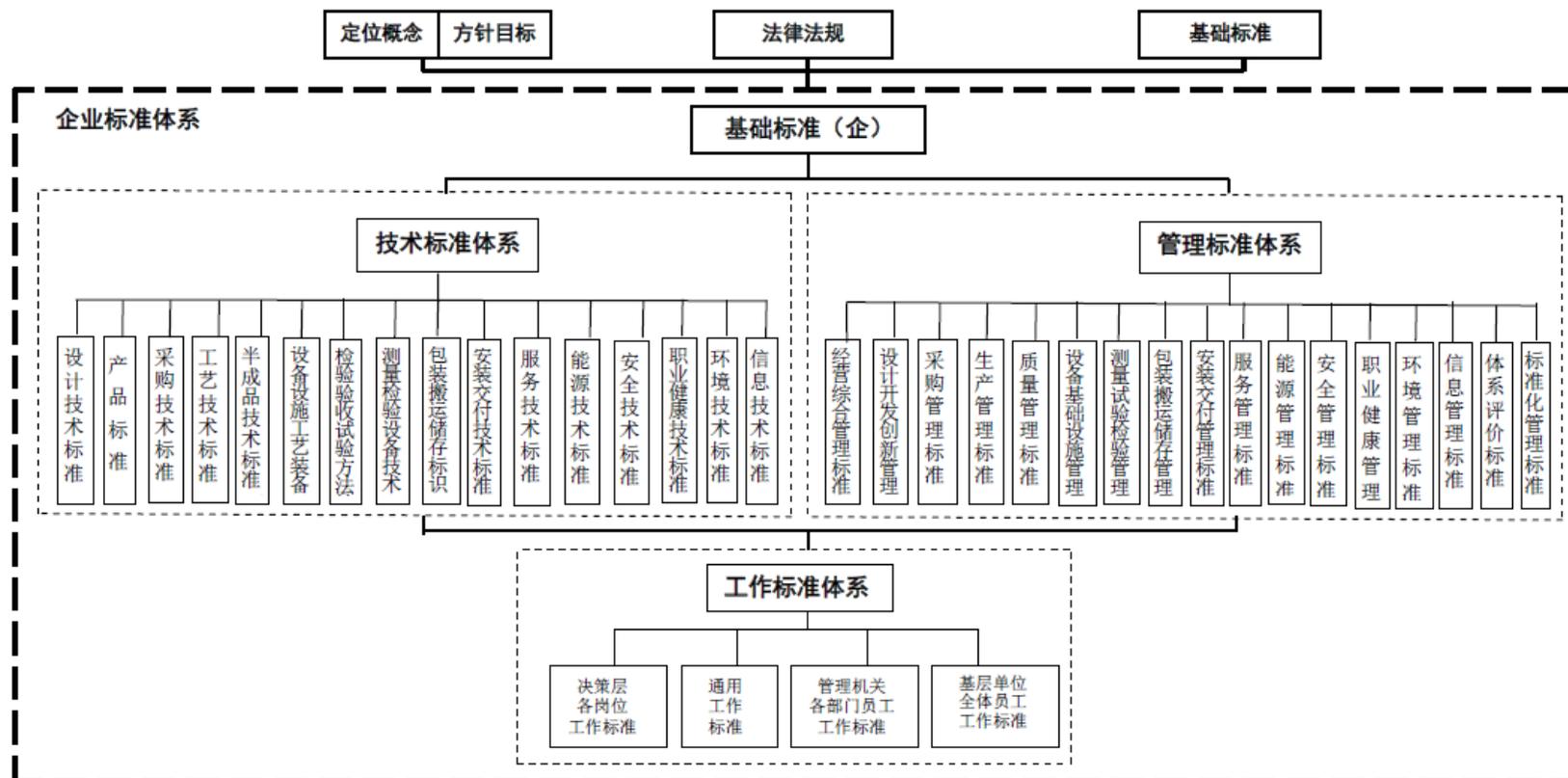
企业产品（服务）标准化。不实施企业信息化的企业，可根据实际需要参照本标准中的内容，暂时不考虑信息化集成标准内容（包括企业集成的概念、概念表达、数据标准、流程、企业信息系统、语言以及信息安全标准等），其他内容基本适用。此类企业应建立以产品标准为核心的企业标准体系，企业标准体系的目标主要是消灭无标生产。企业可依据企业的实际需求，选用其中任何一种企业标准体系结构图，并根据需要对结构图中的方框做相应的裁剪。

#### 6.5.3.2 实施管理体系的企业

企业管理流程标准化。对于实施质量管理体系、环境管理体系等管理体系的企业，不仅要满足产品标准为核心的标准化，还应支撑管理体系的实施，建立管理过程和业务流程的标准化。应根据

GB/T 13017—200×

本企业的实际需求，采用集成模式或板块模式的任意一种结构图，并根据业务需要对结构图中的方框做相应的裁剪。



注 1: 基础标准包括全国通用综合性基础标准和行业基础标准, 技术基础标准(企)、管理基础标准(企)是企业所采用、实施的国家或行业基础标准。

注 2: 管理标准体系第一方框经营综合管理标准包括方针目标管理、人力资源管理、财务管理、成本管理、定额管理、营销管理、合同管理等。

图8 简易模式企业标准体系结构

### 6.5.3.3 实施企业集成的企业

企业集成的标准化。适用于在实施了企业管理体系的基础上，正在开展信息化建设、实施企业集成的企业。这类企业一般地理上分布在各地区，信息系统异质异构，业务范围和领域很广，信息系统和数据格式也不统一。这类企业代表中国企业的高水平，其标准体系应在满足产品标准化、管理过程标准化的基础上，建立企业工程/集成标准体系，从而为实现数据共享、信息集成、应用系统集成、业务流程协同建设好标准化的基础，最终实现广泛的企业集成。本标准的内容基本适用，可充分选用。企业可参见第6.2条中的集成模式企业标准体系结构图，并根据需要对结构图中的方框做相应的裁剪。

### 6.5.4 服务性企业

对于服务性企业的标准体系结构图，也可参见GB/T 24421-2009。

### 6.5.5 其他企业和组织机构

对于除工业企业之外的其他商业企业、农业企业、运输企业、建筑企业、金融企业、服务性企业和其他组织机构等，均可比照以上工业企业所划分的三种类型分别选用不同的企业标准体系结构图，并根据需要对结构图中的方框做相应的裁剪。

## 7 构建企业标准体系的步骤

### 7.1 确定目标和原则

根据企业的生产经营战略，制定企业标准体系建设目标，确定构建企业标准体系的原则，明确纳入企业标准体系的标准收录原则。

### 7.2 界定范围和边界

根据企业标准体系建设目标和原则，明确企业标准体系范围，界定企业标准体系的边界。

- a) 从业务经营、专业领域、产品体系、标准类型、标准级别、用户需求等多个标准维度，对企业标准体系进行切片分析，分析企业标准体系的范围和边界，确定企业标准体系覆盖的内容范围，涵盖的业务活动、专业领域、产品范围等；
- b) 确定企业标准体系收录的规范性文件的范围，技术标准、技术规范、作业指导书、管理规定等；
- c) 确定收录的外部标准的范围，是否包括国际和国外标准、国家标准、行业标准、团体标准、地方标准以及其他先进企业标准等；

### 7.3 明确结构

根据建设目标和原则、范围和边界，通过反复迭代，选择企业标准体系的结构形式，逐级确定企业标准体系的结构。

- a) 明确企业标准体系结构形式，可直接选用第5章提出的集成模式、板块模式、简易模式，也可根据企业情况综合采纳三种模式，综合运用层次结构、功能归口型结构、序列结构，形成适宜的结构形式；
- b) 根据企业标准体系的复杂程度和自身特点，可按照自上向下、自下向上、两者结合等方式构建标准体系的各级子体系；
- c) 明确与各子体系之间的相互支撑、相互协调的逻辑关系，确定各子体系之间的边界和范围。

### 7.4 梳理标准明细表

根据企业标准体系结构图和标准收录原则，分析梳理标准明细：

- a) 根据第5.3.2条要求，结合企业实际情况，确定标准明细表格式；
- b) 分析纳入企业标准体系管理的企业现有标准，拟制定的标准；
- c) 召集相关领域专家，分析宜采用和拟采用的外部标准；
- d) 确定标准明细表的编号规则，编制标准明细表。

### 7.5 统计分析

根据企业标准化需要，按一定的标准分类，对标准明细进行统计分析。

### 7.6 编写标准体系报告

编写标准体系报告，内容通常包括：

- a) 企业标准体系建设的背景；
- b) 本企业、行业、竞争对手、合作伙伴的标准化现状、问题和需求分析；
- c) 企业标准体系建设目标和原则；
- d) 企业标准体系结构关系；
- e) 企业标准明细表和统计分析；
- f) 企业标准体系总结和建议。

## 8 技术设施支持

企业标准体系的构造、建立和维护宜依托现代信息与通信技术，通过计算机、互联网、移动智能终端以及办公自动化软件系统等现代技术设施，才能更好的实现系统的标准化管理理念，实现标准体系的相互协调、相互支撑，实现高效管理。应满足以下要求：

### a) 标准明细的动态更新

技术设施应支持标准体系的标准收集、加工整理、维护更新以及作废处理等操作；

### b) 标准的制修订维护更新

标准作为标准体系的基本组成元素，是发挥标准整体效应的基本单元；技术设施应支持标准的申报、立项、征求意见、发布和修订等维护操作；标准修订的审批表应包含但不限于：

- 修订的原因
- 修订可能涉及的风险
- 修订的条款原内容
- 修订后内容
- 涉及相关标准的变化
- 审批意见自动汇总分析

### c) 信息安全与权限管理

标准体系作为涉及到管理者、业务专家、操作人员、标准化人员和系统维护人员等，应支持不同的不同人员拥有相应的访问权限；此外，数据存储应加密存储。

### d) 多维度展示

根据企业的实际需要，宜实现从功能部门、专业领域、业务流程等多维度展示，以方便相关人员的查阅，参见附录E。

**附录 A**  
(资料性附录)  
**大型军工企业标准体系实例**

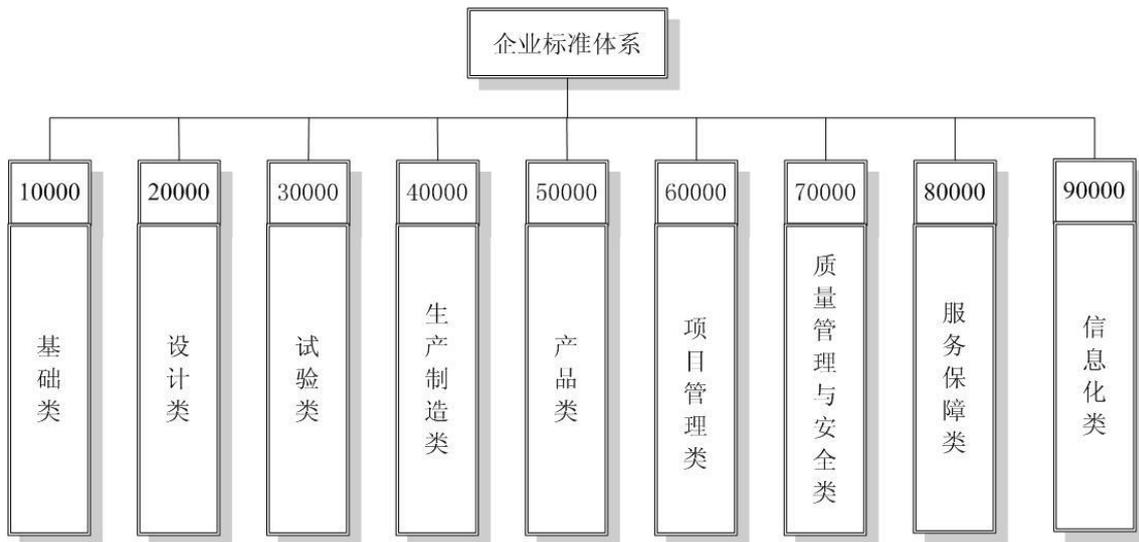
**A.1 概述**

本附录提供了国内某大型军工企业标准体系,该企业涉及复杂军工产品研制、试验和生产的全过程,具有多个下属研究所和制造厂。该企业标准体系围绕科研生产及管理活动主线搭建,旨在通过构建一套覆盖全面、完整配套、先进适用的企业统一标准体系,加强标准化的支撑、服务和引领作用,规范企业科研生产管理,支撑企业综合能力全面提升。

**A.2 标准体系结构图**

**A.2.1 结构图**

标准体系结构形式综合采用了层次结构、功能归口型和序列结构。以第一层级结构为例,按照产品研制序列,提出设计类、试验类、生产制造类、产品类、服务保障类等五个分类;按照功能归口,提出了项目管理类、质量管理与安全类、信息化类等三个分类;此外,科研生产过程中的通用标准和技术基础标准归纳为基础类。企业标准体系一级结构见图A.1。



**图 A.1 企业标准体系一级结构图**

基础类、设计类、试验类等九大类是企业标准体系第一层级。按照层次结构进一步细分,该企业标准体系共分为四层。在第二层至第四层的结构划分中,依然综合采用了层次结构、功能归口型和序列结构。以基础类为例,第二层级包括十三个分类,该层级以专业和类别为主进行层次结构划分,同时兼顾了功能归口,如情报管理标准、档案管理标准、知识产权管理标准、知识管理标准、计量标准均属于功能归口。基础类的第三层级包括十二个分类,该层级按照类别进行层次结构划分。基础类结构见图A.2。

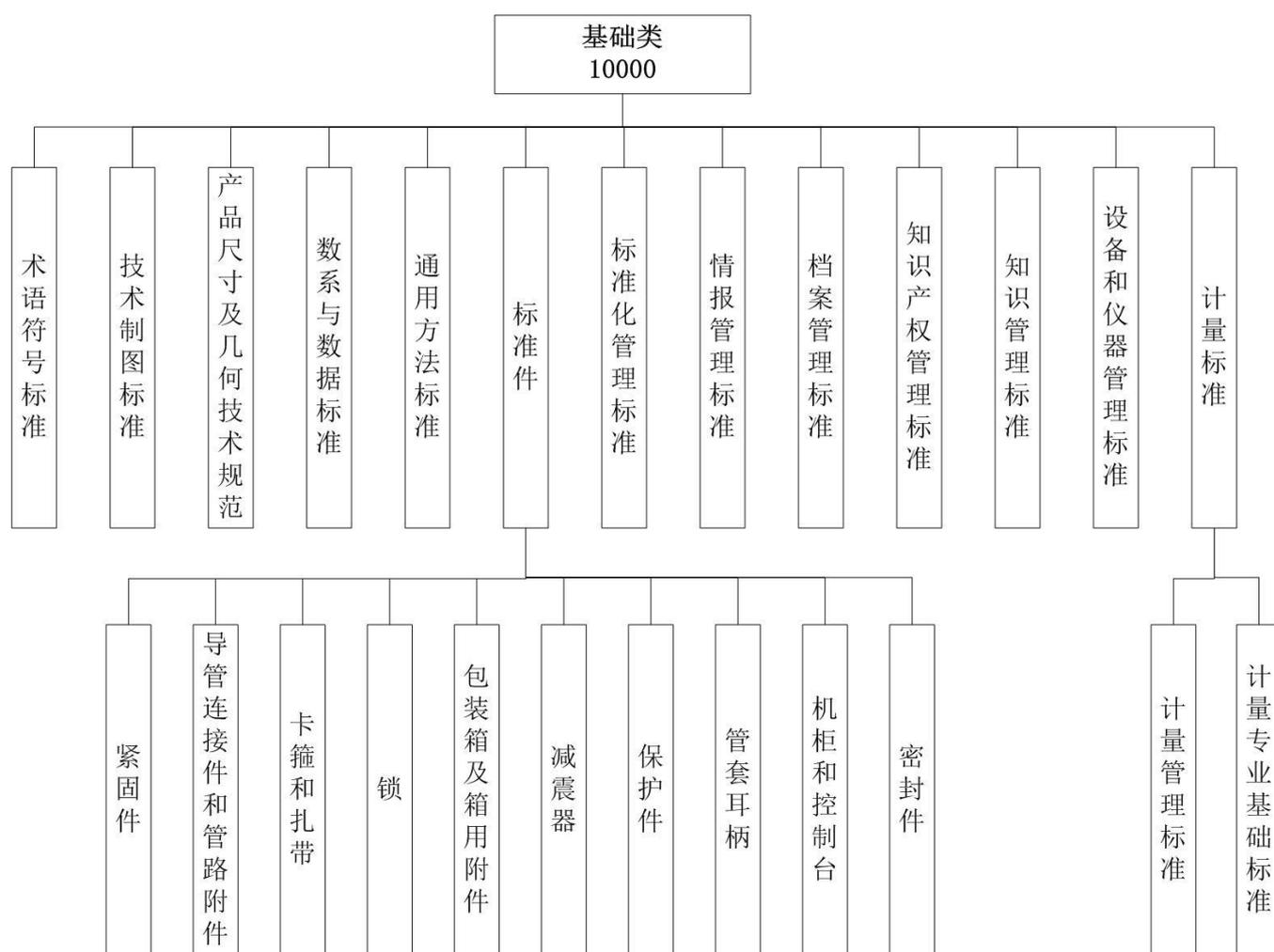


图 A.2 企业标准体系基础类结构图

## A.2.2 企业标准体系

### A.2.2.1 概述

企业标准体系以支撑科研生产及管理活动为目标，旨在进一步推动企业标准化战略转型，加强标准化的支撑、服务和引领作用，规范科研生产管理，服务上下游单位，提升企业“软实力”。根据企业标准体系目标，将标准体系表中的标准范围界定为企业科研生产及管理过程中涉及的国家标准、国家军用标准、行业标准、上级企业标准、本企业标准等，以及其他具有指导、规范作用的设计手册、技术文件模板、指南等。企业标准体系建设原则包括：

#### a) 先进合理原则

标准体系的编制应注重系统策划，充分发挥各单位专业特长和技术优势，确保体系表内容充分反映最新的技术与管理成果，体现未来发展需求，标准分类与设置科学合理。

#### b) 协调匹配原则

围绕需求合理规划标准项目，确保纳入体系的各级标准项目协调匹配，确保标准体系对上级、下级体系协调匹配，符合科研生产的实际需要和未来发展趋势，确保标准的先进性、可行性和适用性，同时要适应开展国际、国内合作的需求，对配套单位起到牵引辐射作用。

#### c) 开放兼容原则

标准体系的编制应最大限度的纳入现有的、适用的、符合科研生产需求的标准，同时可将科研生产过程中具有指导、规范作用的设计手册、技术文件模板、指南纳入，建成去单位印记、去项目标记，开放兼容的标准体系表。

d) 动态管理原则

标准体系要不断完善，及时修订。覆盖范围动态调整，文件类型动态扩展，标准项目动态更新，确保标准体系的有效适用。

A.2.2.2 主要内容

a) 基础类

涵盖企业科研生产通用标准和技术基础标准。

b) 设计类

重点围绕研制过程中设计内容进行分类，全面涵盖研制过程中所涉及各专业设计内容，并对同类专业进行合并。

c) 试验类

重点围绕研制过程中的试验内容进行分类，全面涵盖研制过程中所涉及的大型试验项目，并对同类试验项目进行合并。

d) 生产制造类

涵盖产品生产制造全过程标准，充分体现以总装集成、金属结构、非金属结构、伺服系统、工艺装备设计制造等为代表的核心能力在行业内的引领作用。

e) 产品类

涵盖产品选用、验收和交付的相关规范，以适应企业产品体系建设需要。

f) 项目管理类

涵盖项目管理相关要素标准。根据企业管理特点，质量管理单独列出。

g) 质量管理与安全类

涵盖为支撑科研生产质量管理活动而编制或采用的一系列标准、手册及规范，并包含科研生产安全相关标准。质量管理是极具军工企业特色的管理活动。鉴于其重要性和特殊性，在企业标准体系中单独设置成类。根据该企业实际情况，将安全与质量管理进行功能归口，合并为一类。

h) 服务保障类

围绕能够满足产品交付后用户各项使用及保障要求，提升产品交付后使用便捷性、提升自主保障能力、提升用户满意度的相关标准。

i) 信息化类

重点围绕科研生产和管理过程中涉及信息化平台、信息化系统与工具软件的建设、应用、运行管理等相关的标准和规范。信息化是该企业正在重点推进的工作，为了支撑信息化工作的顺利开展，将信息化单独设置成类。

A.2.2.3 适用范围

适用企业产品设计、试验、制造、售后等科研生产及管理活动，以及技术基础管理、项目管理、质量管理、安全管理、信息化建设等业务活动。

A.3 标准明细表示例

以企业标准体系中的基础类为例，标准明细表示例见表A.1。为便于展示，在所构建的企业标准体系表基础上，对标准项目进行了裁剪。

表 A.1 标准明细表示例

序号	体系表编号	标准名称	标准编号	拟制定级别	备注
	10000	基础类			
	10000.010000	术语符号标准			
1	1000.010000.B1	机械振动、冲击与状态监测词汇	GB/T 2298-2010		
2	1000.010000.B2	常用工具代码	Q/Y 279-2009		

序号	体系表编号	标准名称	标准编号	拟制定级别	备注
	<b>10000.020000</b>	<b>技术制图标准</b>			
3	10000.030000.B1	机械制图 图样画法	GB/T 4458.1-2002		
4	10000.030000.B2	航天电子产品装配图简化画法	QJ 978A-2005		
5	10000.030000.B3	CHS制图通用要求	Q/Y 349-2010		修订中
	<b>10000.030000</b>	<b>产品尺寸及几何技术规范</b>			
6	10000.030000.B1	形状和位置公差 通则、定义、符号和图样表示法	GB/T 1182-2008		
7	10000.030000.B2	尺寸链 计算方法	GB/T 5847-2004		
	<b>10000.040000</b>	<b>数系与数据标准</b>			
8	10000.040000.B1	优先数和优先数系	GB/T 321-2005		
9	10000.040000.B2	标准频率	GB/T 1980-2005		
	<b>10000.050000</b>	<b>通用方法标准</b>			
10	10000.050000.B1	正态分布完全样本可靠度置信下限	GB/T 4885-2009		
	<b>10000.060000</b>	<b>标准件</b>			
	<b>10000.060100</b>	<b>紧固件</b>			
11	10000.060100.B1	钛合金六角头螺栓	QJ 2580A-2011		
12	10000.060100.B2	游动托板螺母罩	Q/Y 42-2011		
	<b>10000.060900</b>	<b>机柜与控制台</b>			
13	10000.060900.B1	模件式机柜结构型式及尺寸 第1部分：整机外形及尺寸系列	QJ 1909.1A-2008		
	<b>10000.070000</b>	<b>标准化管理标准</b>			
14	10000.070000.B1	标准化工作导则 第1部分 标准的结构与编写规则	GB/T 1.1-2009		
15	10000.070000.B2	宇航产品标准化工作指南		QJ	
	<b>10000.080000</b>	<b>情报管理标准</b>			
16	10000.080000.B1	科学技术期刊编排格式	GB/T 3179-2009		
	<b>10000.090000</b>	<b>档案管理标准</b>			
17	10000.090000.B1	科技文件存档说明编写要求		QJ	
	<b>10000.100000</b>	<b>知识产权管理标准</b>			
18	10000.100000.B1	企业知识产权管理规范	GB/T 29490-2013		
19	10000.100000.B2	型号及项目知识产权管理要求		Q/Y	已报批
	<b>10000.110000</b>	<b>知识管理标准</b>			
20	10000.110000.B1	知识管理 第1部分：框架	GB/T 23703.1-2009		
21	10000.110000.B2	院知识管理规定 知识管理系统与业务系统信息同步要求	Q/Y 601.13-2015		
	<b>10000.120000</b>	<b>设备、仪器管理标准</b>			

GB/T 13017—200×

序号	体系表编号	标准名称	标准编号	拟制定级别	备注
22	10000.120000.B1	专用设备仪器管理规定	Q/Y 400-2011		
	<b>10000.130000</b>	<b>计量标准</b>			
	<b>10000.130100</b>	<b>计量管理标准</b>			
23	10000.130100.B1	专用测试设备计量管理	Q/Y 102-2010		拟修订
	<b>10000.130200</b>	<b>计量专业基础标准</b>			
24	10000.130200.B1	通用计量术语	JJF 1001-2011		
25	10000.130200.B2	计量标准考核规范	JJF 1033-2015		

## 附录 B

(资料性附录)

### 某石油化工企业标准体系实例

#### B.1 概述

某石油化工集团是负责某领域石油化工产品的全国性集团公司,在全国各地拥有多家子公司和控股公司,是生产某化工产品的龙头企业;采用了全国通用综合性基础标准、行业领域通用标准以及业务生产的专业标准等三个层次,图B.1是该公司标准体系结构图示例。该标准体系包括:

- 1) 指导和规范化工产品的生产、销售、储备、运输、利用各环节的建筑设计 and 施工、工艺设施、安全防范、自动化控制、设备材料等相关的通用性、综合性的国家和行业基础标准;
- 2) 指导和规范化工产品生产和销售的场站的工艺设施设计、建设施工和验收、运行管理等相关管理标准;
- 3) 指导和规范生产和销售等场站的管理人员、技术人员和操作人员的任职要求、岗位职责、权限、工作事项、考核要求等内容的工作标准,包括操作规程、作业指导书等。

#### B.2 标准体系结构图

##### B.2.1 全国通用综合性基础标准

###### (1) 定义和范围

适用于工厂、销售站、储备、运输、利用等各子体系的共性的、通用综合性的基础标准,涵盖国家标准和行业标准。包括标准化基础、量和单位、术语和词汇、分类与代码、HSE管理、质量管理、计量管理、信息化、知识和创新管理等标准。

###### (2) 目的和意义

贯彻国家通用综合性基础标准,用于指导企业技术标准的制定。同时,可以使企业标准与国家、行业以及同行业、社会等其他标准保持兼容和一致。

##### B.2.2 专业领域通用标准

###### (1) 定义和范围

适用于工厂、销售站、储备、运输、利用等各子体系的专业领域通用标准。

###### (2) 目的和意义

结合企业业务的特点,针对性的采用国家或行业的行业领域通用标准。一方面,采用行业通用标准可以使企业的技术研究开发以及业务和产品与行业领域的同行保持高度一致;另一方面,采用国家行业通用标准,直接利用现有标准化成果,可以降低企业的标准化研发成本;最后,采用行业通用标准,也是我国企业应遵照执行的义务,尤其是强制性的标准。

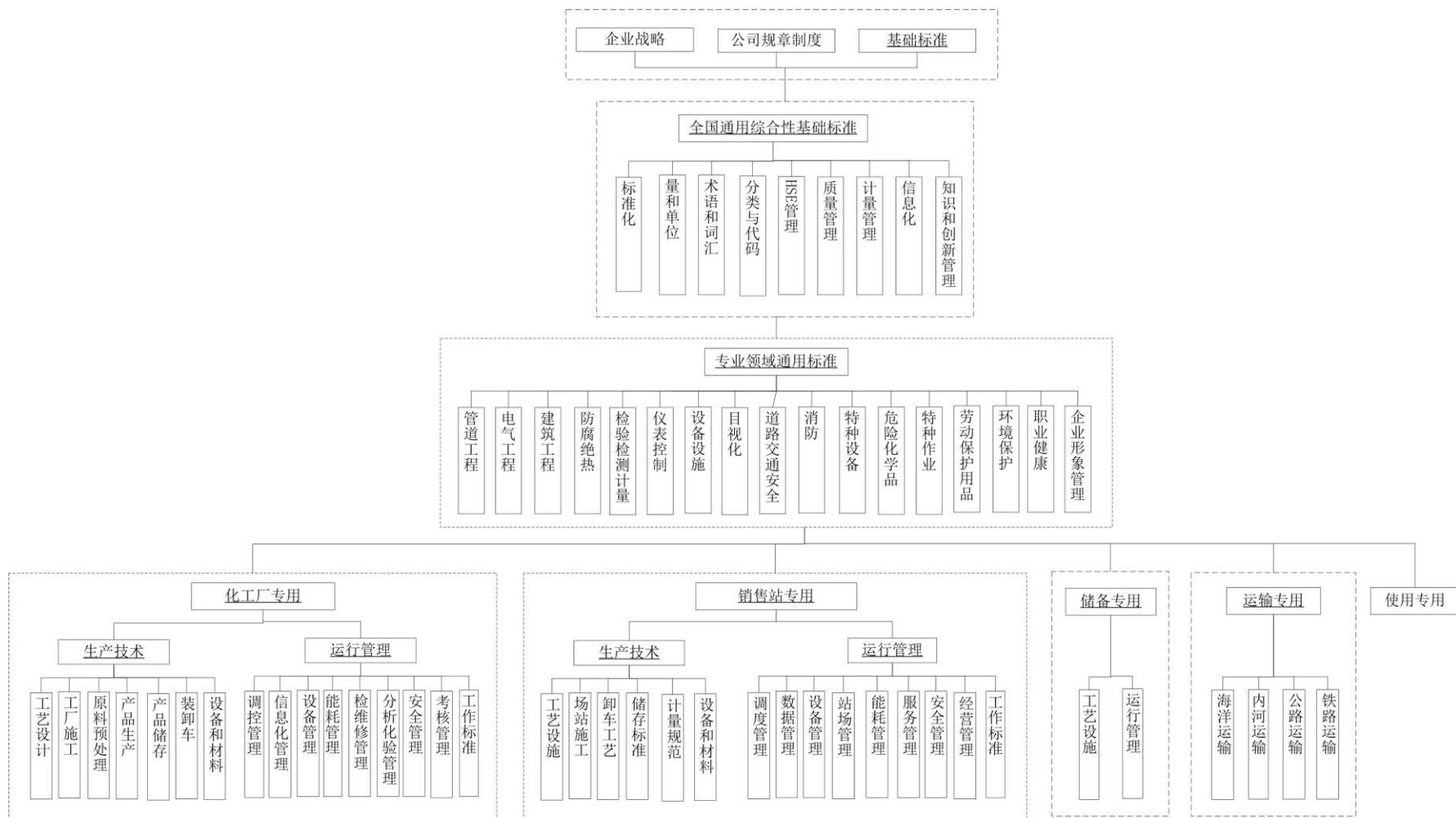
##### B.2.3 工厂专用

###### (1) 定位和范围

在采用B.2.1和B.2.2基础标准的基础上,化工厂的设计、施工、生产运行所用到的标准,主要包括化工产品的生产工艺设施的设计、施工所需的工程建设标准,以及在工厂的生产运行过程中的维护管理标准;此外,按照企业的需要,将工作标准也放在生产运行管理标准中。

###### (2) 目的和意义

用于指导在全国范围内的工厂的设计施工,促进实现标准化工厂;另外,用于支撑科学化的运行管理,保障产品质量、人身健康安全、保护环境等。



图B.1 某化工企业标准体系结构图

#### B.2.4 销售站专用

##### (1) 定位和范围

在采用B.2.1和B.2.3基础标准的基础上，销售站的设计、施工、生产运行所用到的标准，主要包括化工产品的销售加装工艺设施的设计、施工所需的工程建设标准以及在销售站生产运行过程中的维护管理标准；此外，按照企业的管理需要，将工作标准也放在生产运行管理标准中。

##### (2) 目的和意义

用于指导在全国范围内销售站的设计施工，促进实现标准化销售站；另外，用于支撑科学化的运行管理，保障产品质量、人身健康安全、保护环境等。

#### B.2.5 运输专用

##### (1) 定义和范围

运输标准是指通过特种包装形式，通过内河、公路和铁路的形式运输过程中所应遵循的技术标准、管理标准和操作规程。

##### (2) 目的和意义

用于指导企业及各级下属单位的场站内部道路及海洋、内河、公路、铁路等运输管理。

#### B.2.6 利用专用

##### (1) 定义和范围

利用标准是指化工产品作为一种产品，从化工厂生产出来之后交付给用户之后，用户在产品进行利用过程中应遵守的技术要求。

##### (2) 目的和意义

用于指导用户对该化工产品领域开展安全、高效的开发利用，促进市场健康发展。

## 附录 C

(资料性附录)

### 服务性企业标准体系实例

#### C.1 生态旅游区标准体系表

##### C.1.1 某生态旅游区标准体系表基本要求

C.1.1.1 生态旅游区标准体系表应在国内外法律法规、基础标准和企业方针目标指导下建立。

C.1.1.2 山生态旅游区标准体系表是按一定形式排列起来的图表，包括：××山生态旅游区标准体系结构图(如图C.1所示)和××山生态旅游区标准明细表，见表C.1、表C.2和表C.3。

C.1.1.3 山生态旅游区标准体系表应按照GB/T 13017、GB/T24421-2009要求建立。

#### C.2 某生态旅游区标准体系结构图

C.2.1 生态旅游区标准体系结构图，可根据GB/T24421-2009推荐的模式构建。

C.2.2 生态旅游区标准体系结构图如图1所示。结构图分为三个模块：

- 模块1“服务通用基础标准体系”，如图2所示；
- 模块2“服务保障标准体系”，如图3所示；
- 模块3“服务提供标准体系”，如图4所示。

#### C.3 某生态旅游区标准明细表

C.3.1 标准明细表内容包括从各类标准中优选的各级标准(包括旅游区应用的国家标准、行业标准、地方标准、协会标准等)以及根据旅游区实际需要补充的企业标准。

C.3.2 生态旅游区标准明细表按照结构图大类别划分应包括：

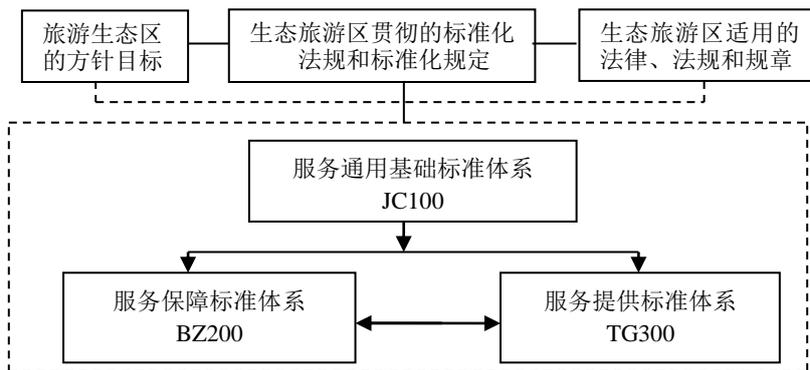
- 服务通用基础标准明细表，见表C.1；
- 服务保障标准明细表，见表C.2；
- 服务提供标准明细表，见表3。

#### C.4 生态旅游区标准统计表及标准体系编制说明

C.4.1 标准统计表参见表4。

C.4.2 标准体系编制说明主要包括编制体系表的依据及达到的目的；国内外标准概括；分析现有标准的差距，明确今后方向；专业划分依据和划分情况；与其他体系交叉情况和处理意见，以及需要其他体系协调配套的意见。该编制说明可另行编写，本标准内容中不显示。

C. 4. 3



注 1：上图虚线表示上排方框中的内容对生态旅游区服务标准体系的指导关系。

注 2：虚线方框内表示完整的景区服务标准体系结构图； 实线连线表示相关关系。

图 C. 1 某生态景区标准体系框架图

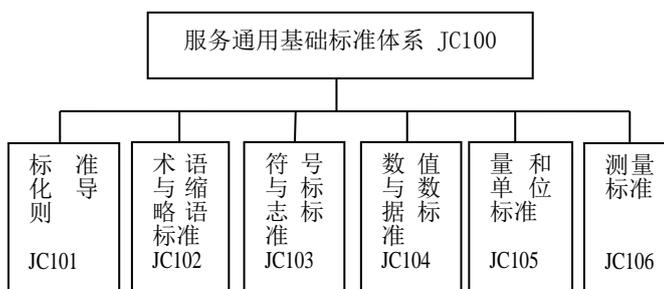


图 C. 2 服务通用基础标准体系结构图

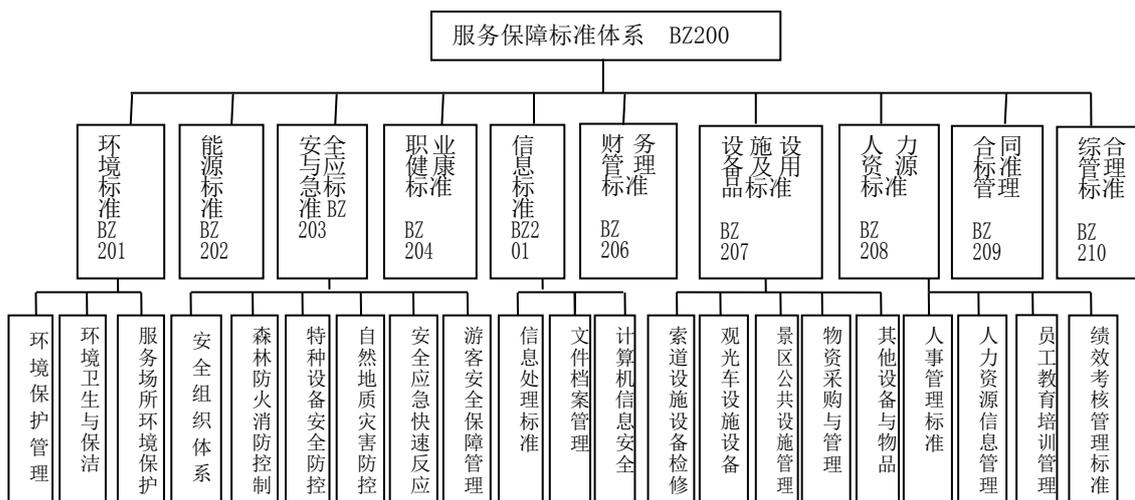


图 C. 3 服务保障标准体系结构图

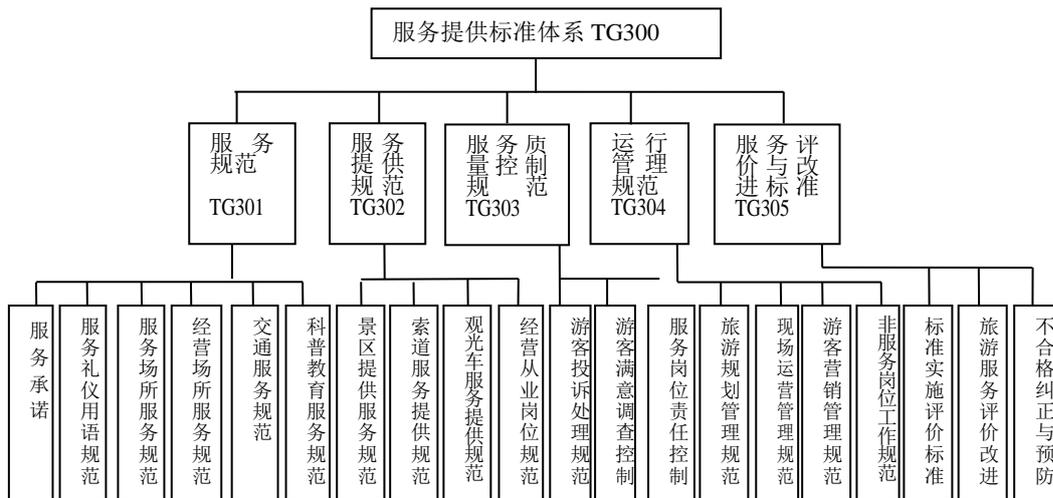


图 C.4 服务提供标准体系结构图

表 C.1 服务通用基础标准明细表

通用基础标准体系明细表 (JC101-JC105)				
JC 101 标准化导则				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXJS101.01-2013	标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写	标准化 办公室	GB/T 1.1-2009
2	Q/XXXJS101.03-2013	标准体系表编制原则和要求		GB/T 13016-2009
3	Q/XXXJS101.04-2013	企业标准体系表编制指南		GB/T 13017-2008
4	Q/XXXJS101.05-2013	服务标准化工作指南		GB/T 15624-2011
5	Q/XXXJS101.06-2013	标准化工作指南 第1部分标准化和相关活动的通用 词汇		GB/T 20000.1-2002
6	Q/XXXJS101.09-2013	标准化工作指南 第4部分：标准中涉及安全的内容		GB/T 20000.4-2003
7	Q/XXXJS101.15-2013	服务业组织标准化工作指南 第1部分： 基本要求		GB/T 24421.1-2009
8	Q/XXXJS101.16-2013	服务业组织标准化工作指南 第2部分： 标准体系		GB/T 24421.2-2009
9	Q/XXXJS101.17-2013	服务业组织标准化工作指南 第3部分： 标准编写		GB/T 24421.3-2009
10	Q/XXXJS101.19-2013	服务标准制定导则 考虑消费者需求		GB/T 24620-2009
11	Q/XXXJS101.20-2013	标准中特定内容的起草 第1部分： 儿童安全		GB/T 20002.1-2008
12	Q/XXXJS101.21-2013	标准中特定内容的起草 第2部分： 老年人和残疾人的需求		GB/T 20002.2-2008
13	Q/XXXJS101.31-2013	本公司标准化管理办法		
14	Q/XXXJS101.32-2013	本公司标准编写规则		
JC102 术语与缩略语标准				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注

1	Q/XXXJS102.01-2013	消防技术文件用消防设备图形符号	保安部	GB/T 4327-2008
2	Q/XXXJS102.02-2013	消防基本术语 第1部分		GB/T 5907-1986
3	Q/XXXJS102.03-2013	索道 术语	索道站	GB/T 12738-2006
4	Q/XXXJS102.04-2013	消防基本术语 第2部分	保安部	GB/T 14107-1993
5	Q/XXXJS102.05-2013	图形符号 术语 第1部分：通用	标准化办公室	GB/T 15565.1-2008
6	Q/XXXJS102.06-2013	图形符号 术语 第2部分标志及导向系统		GB/T 15565.2-2008
7	Q/XXXJS102.07-2013	旅游业基础术语		GB/T 16766-2010
8	Q/XXXJS102.08-2013	电气安全术语	设备部	GB/T 4776-2008
9	Q/XXXJS102.09-2013	质量管理体系 基础和术语	标准化办公室	GB/T 19000-2008
10	Q/XXXJS102.17-2013	术语工作 概念体系的建立		GB/T 19100-2003
11	Q/XXXJS102.18-2013	信息安全技术术语	旅业办公室	GB/T 25069-2010
12	Q/XXXJS102.19-2013	市场、民意和社会调查 术语	营销部	GB/T 26315-2010
13	Q/XXXJS102.20-2013	自然灾害管理基本术语	工程部	GB/T 26376-2010
14	Q/XXXJS102.21-2013	自然灾害分类与代码	工程部	GB/T 28921-2012
15	Q/XXXJS102.31-2013	公司生态旅游标准制定术语	标准化办公室	
<b>JC 103 符号与标志标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXJS103.01-2013	道路交通标志和标线 第一部分：总则	观光车营运部	GB 5768.1-2009
2	Q/XXXJS103.02-2013	道路交通标志和标线 第二部分：道路交通标志		GB 5768.2-2009
3	Q/XXXJS103.03-2013	道路交通标志和标线 第三部分：道路交通标线		GB 5768.3-2009
4	Q/XXXJS103.04-2013	消防安全标志	保安部	GB 13495-1992
5	Q/XXXJS103.05-2013	安全标志及其使用导则		GB 2894.1-2008
6	Q/XXXJS103.06-2013	环境保护图形标志 排放口（源）	工程部	GB 15562.1-1995
7	Q/XXXJS103.07-2013	环境保护图形标志 固体废物堆放（填埋）场		GB 15562.2-1995
8	Q/XXXJS103.08-2013	标志用图形符号表示规则 第1部分：公共信息图形符号的设计原则		GB/T 16903.1-2008
9	Q/XXXJS103.09-2013	图形符号 安全色和安全标志 第1部分：公共场所和公共区域中安全标志的设计原则		GB/T 2893.1-2004
10	Q/XXXJS103.10-2013	图形符号 安全色和安全标志 第2部分：产品安全标签的设计原则		GB/T 2893.2-2008
11	Q/XXXJS103.11-2013	图形符号 安全色和安全标志 第3部分：安全标志用图形符号设计原则		GB/T 2893.3-2010
12	Q/XXXJS103.12-2013	图形符号 基于消费者需求的技术指南		GB/T 7291-2008
13	Q/XXXJS103.1.13-2013	标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号		GB/T 10001.1-2006
14	Q/XXXJS103.14-2013	标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号		GB/T 10001.2-2006
15	Q/XXXJS103.15-2013	标志用公共信息图形符号第3部分：客运与货运		GB/T 10001.3-2011
16	Q/XXXJS103.16-2013	标志用公共信息图形符号第5部分：购物符号	GB/T 10001.5-2006	

17	Q/XXXJS103.17-2013	标志用公共信息图形符号第6部分： 医疗保健符号		GB/T 10001.6-2006
18	Q/XXXJS103.18-2013	标志用公共信息图形符号第9部分： 无障碍设施符号		GB/T 10001.9-2008
19	Q/XXXJS103.19-2013	公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则	工程部	GB/T 15566.1-2007
20	Q/XXXJS103.20-2013	图形符号表示规则 总则		GB/T 16900-2008
21	Q/XXXJS103.21-2013	公共信息导向系统 要素的设计原 则与要求 第1部分：图形标志及相 关要素		GB/T 20501.1-2006
22	Q/XXXJS103.23-2013	公共信息导向系统 要素的设计原 则与要求第2部分：文字标志及相 关要素		GB/T 20501.2-2006
23	Q/XXXJS103.24-2013	公共信息导向系统要素的设计原则 与要求第3部分：平面示意图和信息 板	工程部	GB/T 20501.3-2006
24	Q/XXXJS103.25-2013	公共信息导向系统 要素的设计原 则与要求第5部分：便携印刷品		GB/T 20501.5-2006
25	Q/XXXJS103.26-2013	设备用图形符号 第1部分：通用符 号		GB/T 16273.1-2008
26	Q/XXXJS103.27-2013	设备用图形符号 第4部分：带有箭 头的符号		GB/T 16273.4-2010
27	Q/XXXJS103.28-2013	设备用图形符号 第8部分：办公设 备通用符号		GB/T 16273.8-2010
28	Q/XXXJS103.31-2013	公司标志标识设置工作指引		
<b>JC 104 数值与数据标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXJS104.01-2013	数值修约规则与极限数值的表示和 判定	标准化 办公室	GB 3100-1993
2	Q/XXXJS104.02-2013	统计学词汇及符号第1部分：一般 统计术语与用于概率的术语		GB/T 3358.1-2009
3	Q/XXXJS104.03-2013	统计分布数值表正态分布		GB/T 4086.1-1983
4	Q/XXXJS104.04-2013	信息技术词汇 第5部分：数据表示		GB/T 5271.5-2008
5	Q/XXXJS104.05-2013	信息技术 会计核算软件数据接口		GB/T 24589.1-2010
6	Q/XXXJS104.06-2013	自然灾害灾情统计 第1部分： 基本指标		GB/T 24438.1-2009
<b>JC 105 量和单位标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXJS105.01-2013	国际单位制及其应用	标准化 办公室	GB/T3100-1993
2	Q/XXXJS105.02-2013	有关量、单位和符号的一般原则		GB 3101-1993
3	Q/XXXJS105.03-2013	空间和时间的量和单位		GB 3102.1-1993
<b>JC 106 测量标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXJS106.01-2013	旅游资源分类、调查与评价	营销部	GB/T 18972-2003
2	Q/XXXJS106.02-2013	公共场所卫生监测技术规范	保洁部	GB/T 17220-1998

表 C.2 服务保障标准明细表

服务保障标准体系明细表 (BZ 201~BZ 209)				
BZ 201 环境标准				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ201.01-2013	环境空气质量标准	旅业 办公室	GB 3095-1996
2	Q/XXXBZ201.02-2013	声环境质量标准		GB 3096-2008
3	Q/XXXBZ201.03-2013	地表水环境质量标准		GB 3838-2002
4	Q/XXXBZ201.04-2013	污水综合排放标准		GB 8978-1996
5	Q/XXXBZ201.05-2013	生活饮用水卫生标准		GB 5749-2006
6	Q/XXXBZ201.06-2013	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施		GB 19085-2003
7	Q/XXXBZ201.07-2013	饭馆(餐厅)卫生标准		GB 16153
8	Q/XXXBZ201.08-2013	食(饮)具消毒卫生标准		GB 14934
9	Q/XXXBZ201.09-2013	旅游厕所质量等级的划分与评定	保洁部	GB/T 18973-2003
10	Q/XXXBZ201.10-2013	城市生活垃圾分类标志		GB/T 19095-2003
11	Q/XXXBZ201.11-2013	环境管理体系 要求及使用指南	标准化 办公室	GB/T 24001-2004
12	Q/XXXBZ201.12-2013	环境管理体系 原则、体系和支持技术通用指南		GB/T 24004-2004
13	Q/XXXBZ201.13-2013	环境管理 现场和组织的环境评价		GB/T 24015-2003
14	Q/XXXBZ201.14-2013	环境管理 环境表现评价指南		GB/T 24031-2001
15	Q/XXXBZ201.15-2013	一次性使用卫生用品卫生标准	旅业 办公室	GB/T 15979-2002
16	Q/XXXBZ201.21-2013	绿色旅游景区		LB 015-2012
17	Q/XXXBZ201.31-2013	本公司环境卫生管理规定		
18	Q/XXXBZ201.32-2013	环境卫生保洁工作管理规定	保洁部	
19	Q/XXXBZ201.33-2013	环境卫生分级管理规定		
20	Q/XXXBZ201.34-2013	废水排放管理规定		
21	Q/XXXBZ201.35-2013	垃圾分类及清运管理规定		
22	Q/XXXBZ201.36-2013	餐饮服务卫生管理规定	旅业 办公室	
23	Q/XXXBZ201.37-2013	树木处理管理规定	工程部	
24	Q/XXXBZ201.38-2013	服务场所环境要求	保洁部	
BZ 202 能源标准				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ202.01-2013	节能管理规定	工程部	
2	Q/XXXBZ202.02-2013	游览观光车节能管理规定	观光车 办公室	
BZ 203 安全与应急标准				

序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ203.02-2013	消防安全标志设置要求	保安部	GB 15630-1995
2	Q/XXXBZ203.03-2013	建筑消防设施的维护管理		GB 25201-2010
3	Q/XXXBZ203.04-2013	宗教活动场所和旅游场所燃香安全规范		GB 26529-2011
4	Q/XXXBZ203.05-2013	建筑设计防火规范		GB 50016-2006
5	Q/XXXBZ203.06-2013	生产过程危险和有害因素分类与代码	保安部	GB/T 13861-2009
6	Q/XXXBZ203.07-2013	火灾分类		GB/T 4968-2008
7	Q/XXXBZ203.08-2013	用电安全导则	工程部	GB/T 13869-2008
8	Q/XXXBZ203.10-2013	建筑内部装修设计防火规范	保安部	GB/T 50222-1995
9	Q/XXXBZ203.11-2013	雷电防护 第1部分：总则	设备部	GB/T 21714.1-2008
10	Q/XXXBZ203.12-2013	雷电防护 第2部分：风险管理		GB/T 21714.2-2008
11	Q/XXXBZ203.13-2013	雷电防护 第3部分：建筑物的物理损坏和生命危险		GB/T 21714.3-2008
12	Q/XXXBZ203.14-2013	雷电防护 第4部分：建筑物内电气和电子系统		GB/T 21714.4-2008
13	Q/XXXBZ203.21-2013	安全生产组织机构体系	安委会 办公室	
14	Q/XXXBZ203.22-2013	安全责任管理制度		
15	Q/XXXBZ203.23-2013	生态旅游区安全设施管理规定		
16	Q/XXXBZ203.24-2013	安全用电管理规定		
17	Q/XXXBZ203.25-2013	安全生产宣传教育制度		
18	Q/XXXBZ203.26-2013	安全生产教育培训制度		
19	Q/XXXBZ203.27-2013	安全生产监督检查及奖惩制度		
20	Q/XXXBZ203.28-2013	安全生产事故报告制度		
21	Q/XXXBZ203.29-2013	建筑设施安全管理规定		
22	Q/XXXBZ203.30-2013	消防设施及设备管理规定	保安部	
23	Q/XXXBZ203.31-2013	建筑火灾应急处置	安委会 办公室	
24	Q/XXXBZ203.32-2013	重大节假日大型活动安全应急处置		
25	Q/XXXBZ203.33-2013	防雷设施及防范措施管理规定	工程部	
26	Q/XXXBZ203.34-2013	突发性事件新闻宣传应急处置	旅业办公室	
27	Q/XXXBZ203.35-2013	索道应急救援快速反应	安委会 办公室	
28	Q/XXXBZ203.36-2013	森林防火工作指引	保安部	
29	Q/XXXBZ203.37-2013	森林火灾处置应急快速反应		
30	Q/XXXBZ203.38-2013	控烟管理规定	服务部	
31	Q/XXXBZ203.39-2013	抢险工程与应急工程实施工作指引	工程部	
32	Q/XXXBZ203.40-2013	异常天气游客安全疏散应急快速反应	服务部	
33	Q/XXXBZ203.41-2013	自然灾害处置应急处置	工程部	
34	Q/XXXBZ203.42-2013	地质灾害监测及安全管理		
35	Q/XXXBZ203.43-2013	游客救助应急处置	保安部	
36	Q/XXXBZ203.44-2013	游客禁止夜间露营的管理规定	保安部	

37	Q/XXXBZ203.45-2013	蛇虫害防治工作指引	保洁部		
38	Q/XXXBZ203.46-2013	保安执勤、值班管理规定			
39	Q/XXXBZ203.47-2013	游览观光车安全管理规范	观光车 营运部		
40	Q/XXXBZ203.48-2013	游览观光车安全行驶操作规程			
41	Q/XXXBZ203.49-2013	游览观光车道路设施及通行 管理规范			
42	Q/XXXBZ203.50-2013	游览观光车突发事件应急快速反应			
<b>BZ 204 职业健康管理标准</b>					
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注	
1	Q/XXXBZ204.01-2013	职业健康安全管理体系 要求	标准化	GB/T 28001-2011	
2	Q/XXXBZ204.02-2013	职业健康安全管理体系 实施指南	办公室	GB/T 28002-2011	
3	Q/XXXBZ204.03-2013	体力劳动强度分级	旅业 办公室	GB 3869-1997	
4	Q/XXXBZ204.04-2013	企业职工伤亡事故分类标准		GB 6441-1986	
5	Q/XXXBZ204.05-2013	高处作业分级		GB/T 3608-2008	
6	Q/XXXBZ204.06-2013	个体防护装备选用规范		GB/T 11651-2008	
7	Q/XXXBZ204.11-2013	公司职工健康指南			
8	Q/XXXBZ204.12-2013	特殊工种职业安全管理规定			
<b>BZ 205 信息标准</b>					
序号	企业内标准编号	标准名称		主管部门	备注
1	Q/XXXBZ205.01-2013	国家行政机关公文格式	旅业 办公室	GB/T 9704-1999	
2	Q/XXXBZ205.02-2013	微型计算机通用规范		GB/T 9813-2000	
3	Q/XXXBZ205.04-2013	计算机软件可靠性和可维护性管理		GB/T 14394-2008	
4	Q/XXXBZ205.05-2013	信息安全技术 信息系统安全管理 要求		GB/T 20269-2006	
5	Q/XXXBZ205.06-2013	信息安全技术 网络基础安全技术 要求		GB/T 20270-2006	
6	Q/XXXBZ205.07-2013	信息安全技术 信息系统通用安全 技术要求		GB/T 20271-2006	
7	Q/XXXBZ205.08-2013	信息安全技术. 操作系统安全技术 要求		旅业 办公室	GB/T 20272-2006
8	Q/XXXBZ205.09-2013	信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求	GB/T 20273-2006		
9	Q/XXXBZ205.10-2013	中文办公软件文档格式规范	GB/T 20916-2007		
10	Q/XXXBZ205.21-2013	文件档案管理规定			
11	Q/XXXBZ205.22-2013	公文处理工作管理制度			
12	Q/XXXBZ205.23-2013	重大事项请示报告管理规定			
13	Q/XXXBZ205.24-2013	网站维护管理规定			
14	Q/XXXBZ205.25-2013	计算机管理及使用规定			
<b>BZ 206 财务管理标准</b>					

序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ206.01-2013	会计核算制度	财务室	
2	Q/XXXBZ206.02-2013	票务工作管理办法		
3	Q/XXXBZ206.03-2013	固定资产管理办法		
4	Q/XXXBZ206.04-2013	索道设备维修管理办法		
5	Q/XXXBZ206.05-2013	油料管理规定		
6	Q/XXXBZ206.06-2013	汽车配件管理办法		
7	Q/XXXBZ206.07-2013	会计电算化管理办法		
8	Q/XXXBZ206.08-2013	会计档案管理办法		
<b>BZ 207 设施设备及用品标准</b>				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ207.01-2013	客运架空索道安全规范	设备部	GB 12352-2007
2	Q/XXXBZ207.02-2013	建筑消防设施的维护管理	保安部	GB 25201-2010
3	Q/XXXBZ207.03-2013	塑料一次性餐饮具通用技术要求	旅业办公室	GB 18006.1-2009
4	Q/XXXBZ207.04-2013	非公路旅游观光车安全使用规范	观光车运营部	GB 24727-2009
5	Q/XXXBZ207.05-2013	客运索道安全服务质量	索道运营部	GB/T 24728-2009
6	Q/XXXBZ207.06-2013	非公路用旅游观光车通用技术条件	观光车运营部	GB/T 21268-2007
7	Q/XXXBZ207.07-2013	汽车维护、监测、诊断技术规范		GB/T 18344-2001
8	Q/XXXBZ207.11-2013	物资采购规定	旅业办公室	
9	Q/XXXBZ207.12-2013	物资管理规定		
10	Q/XXXBZ207.13-2013	电子显示屏发布与维护管理规定	景区办公室	
11	Q/XXXBZ207.14-2013	对讲机使用管理规定	保安部	
12	Q/XXXBZ207.15-2013	视频监控管理规定		
13	Q/XXXBZ207.16-2013	公共配套设施管理规定	工程部	
14	Q/XXXBZ207.17-2013	设施设备安装、交付管理规定	旅业办公室	
15	Q/XXXBZ207.18-2013	索道设备运行管理规范	索道运营部	
16	Q/XXXBZ207.19-2013	索道设备检修、维护管理规范	设备部	
17	Q/XXXBZ207.20-2013	索道设备技术档案管理规范		
18	Q/XXXBZ207.21-2013	索道设备主驱动操作规程		
19	Q/XXXBZ207.22-2013	索道水平救护操作规程		
20	Q/XXXBZ207.23-2013	索道垂直救护操作规程		
21	Q/XXXBZ207.24-2013	索道上、下站停送电操作规程		
22	Q/XXXBZ207.25-2013	固定资产使用管理规定	旅业办公室	
23	Q/XXXBZ207.26-2013	游览观光车车辆日常管理规定	观光车办公室	

24	Q/XXXBZ207.27-2013	游览观光车车辆保养与维修制度		
25	Q/XXXBZ207.28-2013	游览观光车油料管理规定		
26	Q/XXXBZ207.29-2013	建设工程施工管理规定	工程部	
<b>BZ 208 人力资源标准</b>				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ208.01-2013	员工招聘录用管理规定	旅业 办公室	
2	Q/XXXBZ208.02-2013	员工离职管理规定		
3	Q/XXXBZ208.03-2013	员工考勤、休假管理规定		
4	Q/XXXBZ208.04-2013	人力资源信息管理规定		
5	Q/XXXBZ208.05-2013	员工教育与培训管理规定		
6	Q/XXXBZ208.06-2013	员工不当行为问责办法		
7	Q/XXXBZ208.07-2013	绩效考核管理规定		
<b>BZ 209 合同管理标准</b>				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ209.01-2013	合同管理规定	旅业 办公室	
2	Q/XXXBZ209.02-2013	建设项目合同管理规定		
3	Q/XXXBZ209.03-2013	办公物资采购合同管理规定		
<b>BZ 210 综合管理标准</b>				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXBZ210.01-2013	办公车辆管理与使用规定	旅业 办公室	
2	Q/XXXBZ210.02-2013	工作服管理规定		
3	Q/XXXBZ210.03-2013	会议制度管理规定		
4	Q/XXXBZ210.04-2013	办公秩序管理规定		
5	Q/XXXBZ210.05-2013	员工通勤车辆管理规定	观光车 营运部	
6	Q/XXXBZ210.06-2013	旅游开发设计规范	标准化办 公室	
7	Q/XXXBZ210.07-2013	公司方针目标管理办法		

表 C.3 服务提供标准明细表

服务提供标准体系明细表(TG 301~TG305)				
TG 301 服务规范标准				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXTG301.01-2013	旅游景区服务指南	景区 办公室	GB/T 26355-2010
2	Q/XXXTG301.03-2013	旅游购物场所服务质量要求	旅业 办公室	GB/T 26356-2010
3	Q/XXXTG301.04-2013	商店购物环境与营销设施的要求	营销部	GB/T 17110-2008
4	Q/XXXTG301.05-2013	旅游区(点)质量等级的划分与评定	景区办 公室	GB/T 17775-2003
5	Q/XXXTG301.06-2013	市场、民意和社会调查 服务要求	服务部	GB/T 26316-2010
6	Q/XXXTG301.11-2013	旅游景区讲解服务规范	讲解 服务部	LB 014-2012
7	Q/XXXTG301.12-2013	旅游汽车服务质量	观光车 营运部	LB/T 002-1995
8	Q/XXXTG301.13-2013	旅游景区游客中心设置及服务规范	服务部	LB/T 011-2011
9	Q/XXXTG301.31-2013	生态旅游区服务质量规范	标准 化办 公室	
10	Q/XXXTG301.32-2013	服务质量手册		
11	Q/XXXTG301.33-2013	服务承诺	旅业 办 公室	
12	Q/XXXTG301.34-2013	服务礼仪及用语规范		
13	Q/XXXTG301.35-2013	游客中心设置与服务指引	服 务 部	
14	Q/XXXTG301.36-2013	医疗救护点服务规范		
15	Q/XXXTG301.37-2013	珍稀动物标本馆管理要求		
16	Q/XXXTG301.38-2013	旅游厕所服务规范	保洁部	
17	Q/XXXTG301.39-2013	索道服务质量要求	索道运 营 部	
18	Q/XXXTG301.40-2013	游览观光车服务规范	观光车 营运部	
19	Q/XXXTG301.41-2013	经营场所服务规范	旅业办 公 室	
20	Q/XXXTG201.42-2013	游览观光车卫生保洁规范	观光车 营运部	
TG 302 服务提供规范				
序号	企业内标准编号	标准名称	主管部门	备注
1	Q/XXXTG302.01-2013	旅游客车设施与服务规范	观光车 营运部	GB/T 26359-2010
2	Q/XXXTG302.02-2013	旅游信息咨询中心设置与服务规范	服务部	GB/T 26354-2010
3	Q/XXXTG302.11-2013	保安服务操作规程与质量控制	保安部	GA/T 594-2006
4	Q/XXXTG302.21-2013	售票岗位服务规范	财 务 部	
5	Q/XXXTG302.22-2013	验票岗位服务规范		

6	Q/XXXTG302.23-2013	索道引导员服务规范	索道运营部	
7	Q/XXXTG302.24-2013	讲解员岗位服务规范	讲解服务部	
8	Q/XXXTG302.25-2013	保洁员岗位服务规范	保洁部	
9	Q/XXXTG302.26-2013	保安员岗位服务规范	保安部	
10	Q/XXXTG302.27-2013	服务管理员岗位服务规范	服务部	
11	Q/XXXTG302.28-2013	观光车引导员岗位服务规范	观光车营运部	
12	Q/XXXTG302.29-2013	游览观光车司机岗位服务规范		
13	Q/XXXTG302.30-2013	游客中心接待服务岗位服务规范	服务部	
14	Q/XXXTG302.31-2013	经营点售货员岗位服务规范	旅业办公室	
15	Q/XXXTG302.32-2013	经营从业人员服务规范	服务部	
<b>TG 303 服务质量控制规范标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXTG303.01-2013	质量管理体系 要求	标准化办公室	GB/T 19001-2008
2	Q/XXXTG303.02-2013	质量管理 顾客满意 组织行为规范指南		GB/T 19010-2009
3	Q/XXXTG303.03-2013	投诉处理指南	服务部	GB/T 17242-1998
4	Q/XXXTG303.04-2013	商品经营服务质量管理规范		GB/T 16868-2009
5	Q/XXXTG303.05-2013	商品售后服务评价体系		GB/T 27922-2011
6	Q/XXXTG303.21-2013	顾客满意指数测评标准	营销中心	CAS 103-2004
9	Q/XXXTG303.31-2013	游客满意度信息数据收集		
10	Q/XXXTG303.32-2013	游客满意度信息数据分析		
11	Q/XXXTG303.33-2013	游客满意度评价指标体系		
12	Q/XXXTG303.34-2013	游客投诉评定	服务部	
13	Q/XXXTG303.35-2013	投诉处理规定		
14	Q/XXXTG303.36-2013	服务岗位人员培训考核制度	旅业办公室	
15	Q/XXXTG303.37-2013	服务工作责任追究制度		
<b>TG 304 运行管理规范标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXTG304.01-2013	旅游规划通则	标准化办公室	GB/T 18971-2003
2	Q/XXXTG304.02-2013	旅游资源分类、调查与评价	营销中心	GB/T 18972-2003
3	Q/XXXTG304.03-2013	自然保护区总体规划技术规程	景区办公室	GB/T 20399-2006
4	Q/XXXTG304.04-2013	自然保护区生态旅游规划技术规程		GB/T 20416-2006
5	Q/XXXTG304.05-2013	自然保护区类型与级别划分原则		GB/T 14529-1993
6	Q/XXXTG304.06-2013	国家生态旅游示范区建设与	标准化办公室	GB/T 26362-2010

		运营规范		
7	Q/XXXTG304.21-2013	公务接待工作指引	公务接待室	
8	Q/XXXTG304.22-2013	对外宣传工作管理规定	旅业办公室	
9	Q/XXXTG304.23-2013	大型活动现场管理规定	保安部	
10	Q/XXXTG304.24-2013	重大节假日及重大活动营运方案制定流程	旅业办公室	
11	Q/XXXTG304.25-2013	出入证件管理规定		
12	Q/XXXTG304.26-2013	游客遗失物品处置管理规定	服务部	
13	Q/XXXTG304.27-2013	旅游市场营销管理制度	营销部	
14	Q/XXXTG304.28-2013	生态旅游区主题活动策划工作指南		
15	Q/XXXTG304.29-2013	观光车车辆营运管理规范	观光车营运部	
16	Q/XXXTG304.30-2013	观光车停车场管理规定		
17 ~ 31	Q/XXXTG304.31 ~ 45-2013	服务类各岗位工作标准	标准化办公室	计 15 个项
32 ~ 41	Q/XXXTG304.46 ~ 55-2013	非服务类各岗位工作标准	标准化办公室	计 10 项
<b>TG 305 服务评价与改进标准</b>				
<b>序号</b>	<b>企业内标准编号</b>	<b>标准名称</b>	<b>主管部门</b>	<b>备注</b>
1	Q/XXXTG305.01	服务业标准化工作指南 第 4 部分：标准实施及评价	标准化办公室	GB/T 24421.4-2009
2	Q/XXXTG305.11	标准实施评价程序		
3	Q/XXXTG305.12	旅游服务评价与改进	景区办公室	
4	Q/XXXTG305.13	不合格与纠正及预防措施		

表 C.4 XX 山生态旅游区标准统计表

项目	标准类别	国家标准		行业标准		地方标准		景区标准	合计
		强制性	推荐性	强制性	推荐性	强制性	推荐性		
JC 服务通用基础标准体系	101 标准化导则		12					2	14
	102 术语与缩略语标准		14					1	15
	103 符号与标志标准	7	20					1	28
	104 数值与数据标准	1	5						6
	105 量和单位标准	2	1						3

	106 测量标准		3					3
<b>小 计</b>		<b>10</b>	<b>55</b>				<b>4</b>	<b>69</b>
BZ 服务保障 标准体系	201 环境标准	8	7	1			8	24
	202 能源标准						2	2
	203 安全与应急 标准	5	7				30	42
	204 职业健康标准	2	4				2	8
	205 信息标准		9				5	14
	206 财务管理标准						8	8
	207 设施设备及用 品标准	4	3				19	26
	208 人力资源标准						7	7
	209 合同管理标准						3	3
	210 综合管理						7	7
<b>小 计</b>		<b>19</b>	<b>30</b>	<b>1</b>			<b>91</b>	<b>141</b>
TG 服务提供 标准体系	301 服务规范		5	1	2		12	20
	302 服务提供规范		2		1		12	15
	303 服务质量控制 规范		5	1	2		7	15
	304 运行管理规范		6				35	41
	305 服务评价与改 进标准		1				3	4
<b>小 计</b>			<b>19</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		<b>69</b>	<b>95</b>
<b>合 计</b>		<b>29</b>	<b>104</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>164</b>	<b>305</b>

附录 D  
(资料性附录)  
交通运输企业板块模式实例

D.1 结构图

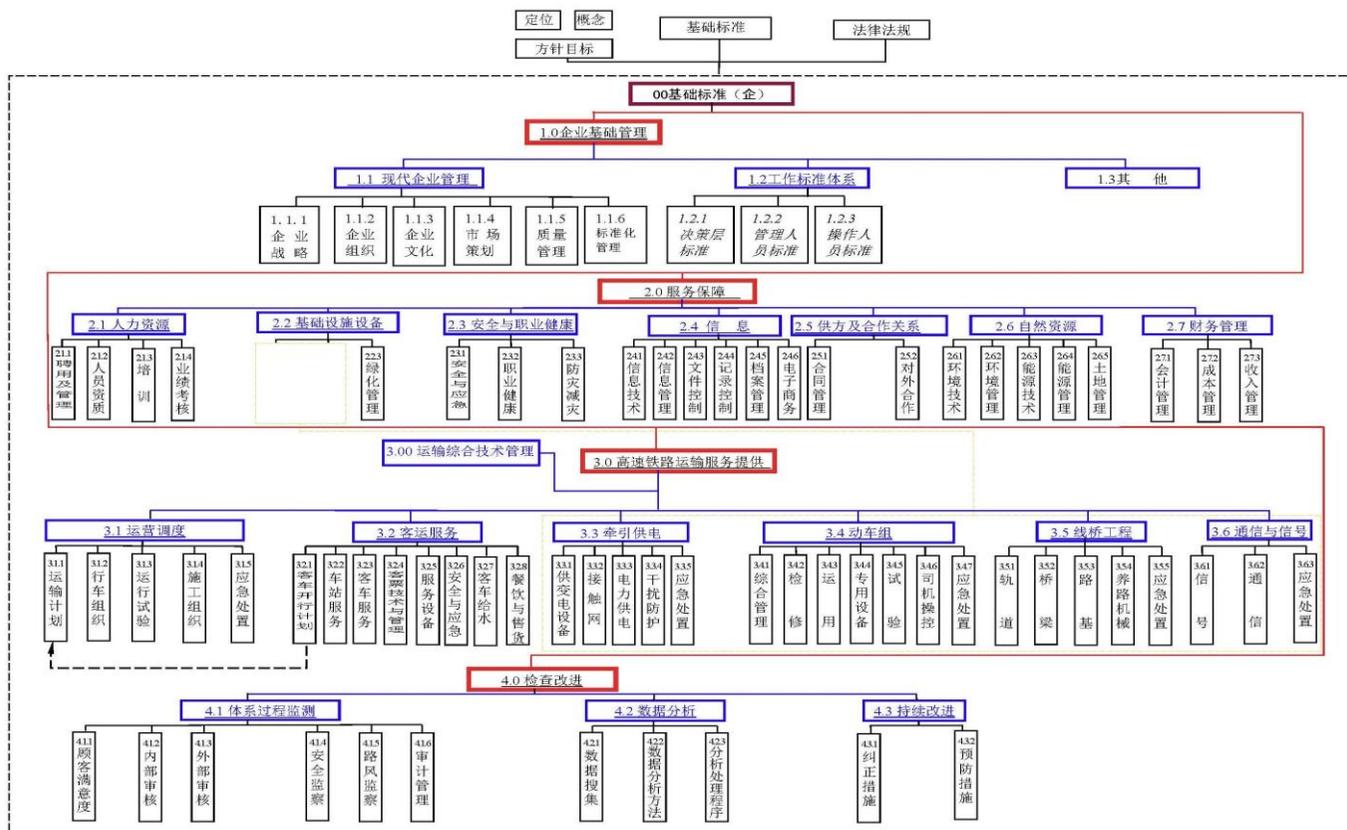


图 D.1 交通运输企业标准体系结构图

## D.2 工作标准明细表示例

表 D.1 标准明细表示例

表 1.2.1 决策层工作标准							
序号	标准体系表编号	标准名称	宜定级别	实施日期	国际国外标准号及采用关系	被代替标准号或作废	备注
162	1.2.1.1	XX 城际高速铁路运营管理领导层工作标准					应明确领导层的工作范围及主要职责
163	1.2.1.2	XX 城际运营管理站段领导层工作标准					
表 1.2.2 管理人员工作标准							
序号	标准体系表编号	标准名称	宜定级别	实施日期	国际国外标准号及采用关系	被代替标准号或作废	备注
164	1.2.2.1	XX 城际高速铁路运营管理人员通用工作标准					
表 1.2.3 操作人员工作标准							
序号	标准体系表编号	标准名称	宜定级别	实施日期	国际国外标准号及采用关系	被代替标准号或作废	备注
165	1.2.3.1	动车组司机岗位工作标准	局级				
166	1.2.3.2	动车组技术指导工作标准	局级				
167	1.2.3.3	XX 城际综合维修调度员工作标准	局级				
168	1.2.3.4	高速铁路调度员工作标准	局级				
169	1.2.3.5	动车组随车机械师工作标准	局级				
170	1.2.3.6	动车组客运车长工作标准	局级				
171	1.2.3.7	动车组列车服务员工作标准	局级				
172	1.2.3.8	动车组列车保洁员工作标准	局级				
173	1.2.3.9	动车组列车售货员工作标准	局级				
174	1.2.3.10	XX 城际高速铁路车站客运值班员工作标准	局级				

GB/T 13017—200×

175	1.2.3.11	XX 城际高速铁路车站服务员工作标准	局级				
176	1.2.3.12	XX 城际高速铁路工务线路工工作标准	局级				
177	1.2.3.13	XX 城际高速铁路电务信号工工作标准	局级				
178	1.2.3.14	XX 城际高速铁路接触网工工作标准	局级				
179	1.2.3.15	XX 城际高速铁路通信维修工工作标准	局级				
180	1.2.3.16	XX 城际高速铁路客车上水工工作标准	局级				
181	1.2.3.17	车务应急值守人员（车站值班员）工作标准	局级				

**附 录 E****(资料性附录)****标准体系多维度展示实例****E.1 概述**

某集团公司下属单位企业标准体系，该单位生产多种煤化工产品，工艺流程相对固化，并设立若干生产分厂，目前物资采购和产品销售均由集团公司集中管理。该单位管理层级较多，同时运行多种管理体系，旨在通过企业标准体系建立，突出生产核心业务管理、简化体系文件数量、提高职能部门工作效率。

**E.2 标准体系结构图****E.2.1 说明**

该单位为生产型企业，本着“简化”、“优化”、“协调”、“统一”的原则建立了以技术标准为主体的企业标准体系。为了加快标准的执行落地和监督检查，在构建标准体系结构图时充分考虑了现有组织机构和部门业务管理特点。同时，该单位对传统的程序文件、规章制度进行梳理整合，统一按集团公司制度规范进行修订，并弱化制度和管理标准的区别，采用“规章制度=管理标准”的理念，防止员工理解上产生偏差，提高执行效率。

为了满足集团公司制度业务分类、第三方认证机构对体系文件的审核要求，同时方便内部员工查阅、使用，该单位对管理标准进行多维度对标分析，并通用信息化技术实现多维度展示。图E.2、E.3、E.4分别是按照集团公司制度业务分类、质量管理体系标准要素和职能部门业务对管理标准进行的多维度展现。

在构建工作标准体系时，对现有工作进行归整和改造，如在“岗位说明书”的基础增加“职责依据”、“工作要求”、“考核要求”等内容作为管理岗工作标准的表现形式；将“岗位操作法”、“作业指导书”等岗位作业性文件纳入操作人员工作标准范畴进行管理。

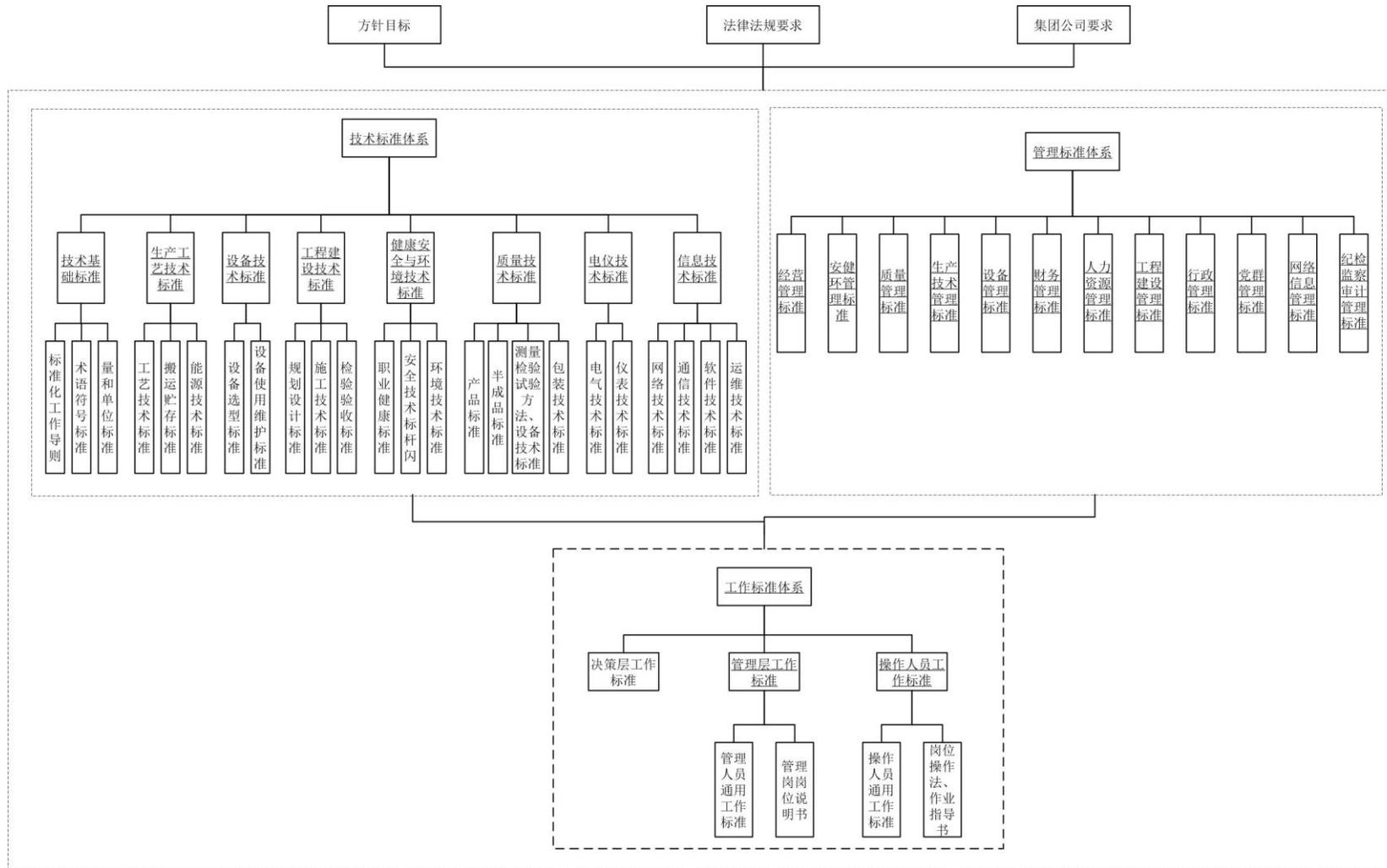
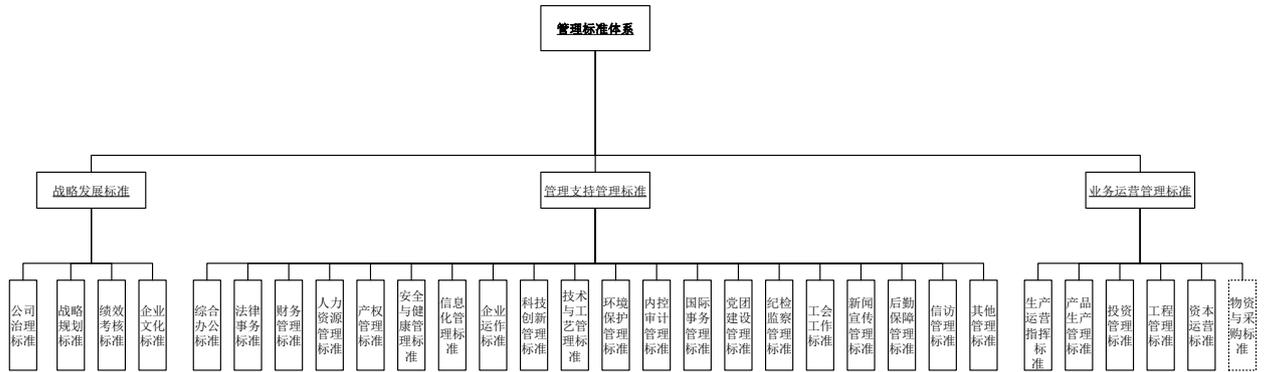
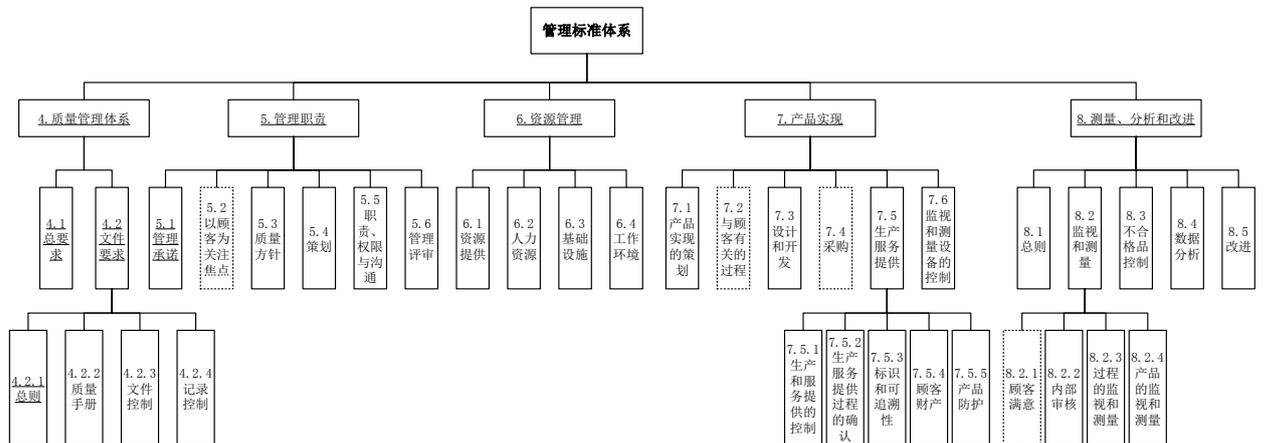


图 E.1 企业标准体系结构总图



注：划虚线框代表直接引用集团公司的管理规章。

图 E.2 按价值链划分管理标准体系结构图



注1：该结构图只涵盖了与质量相关的管理标准，未涵盖所有管理标准；

注2：划虚线框部分与公司业务无关，只是为了保证质量管理体系标准要素无遗漏。

图 E.3 按质量管理体系标准要素划分的管理标准结构图

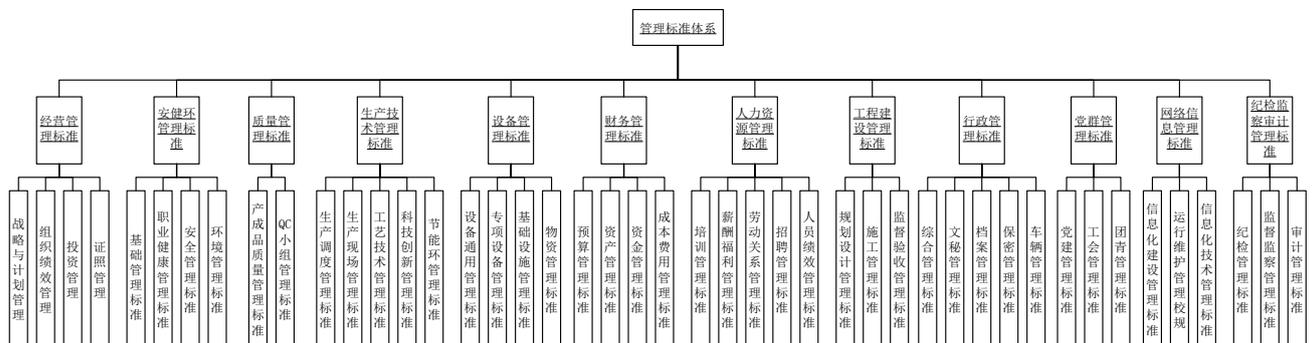


图 B.4 按功能归口划分的管理标准体系结构图

E.3 标准明细表示例

表E.1分别为按集团公司业务划分、质量管理体系标准、部门职能业务编制的管理标准明细表样式，通过多角度的管理标准划分，通过信息平台的辅助，满足了不同的标准化使用需求的多维度展现。

表E.1 管理标准明细表示例

序号	一级业务	二级业务（要素）	标准编号	标准名称	备注
1	业务运营管理	产品生产管理	Q/XX-2-03-01-2014	产品检测管理办法	按集团公司规章制度 业务分类
2	管理支持管理	技术与工艺管理	Q/XX-2-04-10-2014	生产工艺管理规定	
3	管理支持管理	人力资源管理	Q/XX-2-07-01-2014	人员培训管理办法	
1	质量管理	产成品管理	Q/XX-2-03-01-2014	产品检测管理办法	按公司职能部门和业 务
2	生产技术管理	工艺技术管理	Q/XX-2-04-10-2014	生产工艺管理规定	
3	人力资源管理	培训管理	Q/XX-2-07-01-2014	人员培训管理办法	
1		8.2.4 产品的监视和 测量	Q/XX-2-03-01-2014	产品检测管理办法	按质量管理体系标准 要素
2		7.1 产品实现策划	Q/XX-2-04-10-2014	生产工艺管理规定	
3		6.2 人力资源	Q/XX-2-07-01-2014	人员培训管理办法	

表E.2为工作标准明细表样式示例。

表E.2 工作标准明细表示例

序号	标准类别	部门（分厂）	科室（车间）	岗位名称	标准编号	标准名称
1	管理岗工作标准			管理岗	Q/XX-3-02-2014	管理人员通用工作标准
2		安健环保部		部长	Q/XX-3-02-01-2014	部长工作标准
3		人力资源部	薪酬绩效科	薪酬岗	Q/XX-3-04-10-2014	薪酬岗工作标准
1	操作岗工作标准			操作岗	Q/XX-3-03-2014	操作人员通用管理标准
2		甲醇厂	合成车间	气化岗	Q/XX-3-20-005-2014	气化岗位操作法
3			水汽车间	锅炉岗	Q/XX-3-20-025-2014	锅炉岗位操作法
4			原料车间	输煤岗	Q/XX-3-20-100-2014	输煤岗位操作法

### 参考文献

- [1] GB/T 19000系列, 质量管理体系[S].
- [2] GB/T 24000系列, 环境管理体系[S].
- [3] GB/T 28000系列, 职业健康安全管理体系[S].
- [4] GB/T 23703系列, 知识管理[S].
- [5] GB/T 2828系列, 计数抽样检验程序[S].
- [6] GB/T 20529系列, 企业信息分类编码导则[S].
- [7] GB/T 17645系列, 工业自动化系统与集成 零件库[S].
- [8] GB/T 16656系列, 工业自动化系统与集成 产品数据表达与交换[S].
- [9] GB/Z 18728, 制造业企业资源计划(ERP)系统功能结构技术规范
- [10] GB/T 18757, 工业自动化系统 企业参考体系结构与方法论的需求(idt ISO 15704:2000)
- [11] GB/T 18999, 工业自动化系统 企业模型的概念与规则(ISO 14258-1998, IDT)
- [12] GB/T 19715.1 信息技术 信息技术安全管理指南 第1部分:信息技术安全概念与模型(ISO/IEC 133351-1:1996, IDT)
- [13] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南(ISO 14001:2004, IDT)
- [14] GB/T 28001 职业健康安全管理体系 规范
- [15] GB/T 22000系列, 食品安全管理体系[S].
- [16] GB/T 18391系列, 信息技术 数据元的规范与标准化[S].
- [17] GB/T 17304, CAD通用技术规范[S].
- [18] GB/T 16722系列, 技术产品文件 计算机辅助技术信息处理[S].
- [19] GB/T 17825系列, CAD文件管理[S].
- [20] GB/T 18976, 以人为中心的交互系统设计过程(ISO 13407-1999, IDT) [S].
- [21] GB/T 16251, 工作系统设计的工效学原则(ISO 6385-1981, EQV) [S].
- [22] GB/T 15241系列, 人类工效学[S].
- [23] GB/T 8223, 价值工程 基本术语和一般工作程序[S].
- [24] GB/T 8566, 软件生存周期过程(ISO/IEC 12207-1995, MOD) [S].
- [25] GB/T 16980, 工业自动化 车间生产[S].
- [26] GB/Z 18727, 企业应用产品数据管理(PDM)实施规范[S].
- [27] GB 12904, 通用商品条码[S].
- [28] GB 5296系列, 消费品使用说明[S].
- [29] GB 7718, 预包装食品标签通则[S].
- [30] GB 9969系列, 工业产品使用说明书[S].
- [31] GB/T 10112, 术语工作 原则与方法(ISO/DIS 704-1997, NEQ) [S].
- [32] GB/T 16785, 术语工作 概念与术语的协调(ISO 860-1996, EQV) [S].
- [33] GB 3100, 国际单位制及其应用(ISO 1000-1992, EQV) [S].
- [34] GB 3101, 有关量、单位和符号的一般原则(ISO 31-0-1992, EQV) [S].
- [35] GB 5296系列, 消费品使用说明[S].
- [36] GB/T 17306, 包装标准 消费者的需求(ISO 第41号指南, IDT) [S].
- [37] GB/T 321, 优先数和优先数系(ISO 3-1973, IDT) [S].
- [38] GB/T 13400系列, 网络计划技术[S].
- [39] GB/T 13234, 企业节能量计算方法[S].
- [40] GB/T 15316, 节能监测技术通则[S].

- [41]GB/T 7027, 信息分类和编码的基本原则与方法[S].
- [42]ISO/IEC 导则系列[S].
- [43]ISO 19439 企业集成——企业建模框架
- [44]ISO/IEC 15288 系统工程—系统生命周期过程
- [45]ISO/IEC 17799 信息技术-安全技术-信息安全管理实践准则
- [46]ISO/IEC 27001 信息技术—安全技术—信息安全管理—需求
- [47]AS/NZS 4369 风险管理
- [48]IEC 62264系列, 企业控制系统集成[S].
- [49]ISO 18629系列, 工业自动化系统与集成 – 过程规范语言[S].
- [50]ISO/IEC 15414, 信息技术—开放分布式处理—参考模型—企业语言[S].
- [51]ISO/IEC 20000系列, 信息技术 服务管理[S].
- [52]ISO/IEC 27000系列, 信息技术 安全技术—信息安全管理体系[S].
- [53]EN V 40003, 用于建模的CIMS体系结构和框架[S].
- [54]EN V 12204, 企业建模构件[S].
- [55]ENV 13550, 企业模型执行和集成服务[S].
- [56]JB/T 8422 机械工业（制造业）MRP II 系统结构
- [57]JB/T 5054系列, 产品图样及设计文件[S].
- [58]SJ/T 10324, 工艺文件的成套性[S].
- [59]鲍仲平. 全国通用综合性基础标准体系表[M]. 北京. 中国标准出版社: 1993.
-