

DB2102

大 连 市 地 方 标 准

DB2102/T XXXX—XXXX

商贸流通标准化工作指南

Work Guide for Standardization of Commercial Circulation Industry

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 主要任务 1

6 工作机构 2

 6.1 领导小组 2

 6.2 标准化办公室 2

 6.3 标准化工作小组 2

 6.4 其他标准化工作组织 2

7 工作开展 2

8 标准体系建设与运行 2

 8.1 标准体系建设 3

 8.2 标准体系运行 4

9 标准制定 5

 9.1 基本原则 5

 9.2 标准制定程序 5

10 标准实施与监督 5

 10.1 标准实施 5

 10.2 标准实施监督 6

11 评价与改进 6

 11.1 评价 6

 11.2 改进 7

附录 A（资料性） 标准体系结构图示例 8

 A.1 标准体系结构图示例 8

附录 B（资料性） 标准研制过程 9

 B.1 标准研制过程 9

参考文献 10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由大连市商务局提出并归口。

本文件起草单位：大连标准化研究院有限公司。

本文件主要起草人：袁照路、王细凤、杨捷、由旦玉、杨永林。

本文件发布实施后,任何单位和个人如有问题和意见建议,均可以通过来电和来函等方式进行反馈,我们将及时答复并认真处理,根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门：大连市商务局

通讯地址：大连市西岗区唐山街2-6号

联系电话：0411- 83686665

标准起草单位：大连标准化研究院有限公司

通讯地址：大连市中山区高原街56号

联系人：袁照路

联系电话：0411-82737107

商贸流通标准化工作指南

1 范围

本文件给出了商贸流通业标准化工作的总则、主要任务、工作机构、工作开展、标准体系建设与运行、标准制定、标准实施与监督、评价与改进等方面的建议，并给出了相关信息。
本文件适用于商贸流通业标准化工作的开展。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商贸流通业 **commercial circulation industry**
商品流通和为商品流通提供服务的产业。

4 总则

- 4.1 标准的制定宜与商贸流通业发展要求相结合。标准的制定过程和实际内容要体现内外贸一体化、商贸流通提质增效特点，满足行业发展需求。
- 4.2 商贸流通业标准的制定前宜进行充分调研，确保标准的科学性、可推广性和可行性，标准研制过程中宜广泛征求意见，吸纳各方意见，持续改进和完善标准化工作。
- 4.3 标准的实施应用宜与促进商贸流通提质增效相结合。标准的实施过程要立足于国内外标准互联互通、流通设施改造升级、流通服务规范、流通方式创新，以标准化提升商贸流通业管理水平和市场竞争力。

5 主要任务

商贸流通标准化工作主要任务包括：

- a) 贯彻执行国家和地方商贸流通业标准化有关规定；
- b) 制定本行政区域商贸流通业标准化工作计划并组织实施；
- c) 建立和完善商贸流通业标准体系；
- d) 组织、指导商贸流通业标准在本行政区域内的实施和推广；
- e) 协助、督促本行政区域内单位承担的商贸流通业标准的起草工作；
- f) 参与国内外标准化活动。

6 工作机构

6.1 领导小组

6.1.1 成立以市、区分管领导任组长，主要部门分管领导任副组长，相关部门为成员的标准化工作领导小组，统筹推进标准化工作，主要负责决议相关政策措施，协调解决重大问题等。

6.2 标准化办公室

应由领导小组设立标准化办公室。办公室主要负责如下工作：

- a) 协助领导小组编制标准化工作的相关政策、制度、方案、总结等；
- b) 组织指导工作小组开展具体的标准化工作；
- c) 组织推动领导小组决议的实施等。

6.3 标准化工作小组

宜组建标准化工作小组，确立组长，明确专（兼）职标准化工作人员及其职责和权限。标准化工作小组的主要负责：

- a) 开展调研、标准体系建设、标准编制、标准实施等具体工作的开展；
- b) 配合标准化办公室完成相关任务等。

6.4 其他标准化工作组织

商贸流通业各级管理单位、相关协会及企业等其他各组织宜设立工作机构或进行整体策划，建立一套运行有效的标准化管理体制和机制，宜做到组织机构明确合理、人员配备充分有效，职责明确、授权到位、管理机制健全。

7 工作开展

7.1 开展标准化工作宜配备好资源以确保标准化工作的正常开展并取得预期效果，资源主要包括人、财、物、信息、环境等。

7.2 各组织在有能力的条件下宜进行标准化创新，创新的内容主要包括：

- a) 在标准体系策划上创新；
- b) 在标准的制定方式上创新；
- c) 在标准的内容上创新；
- d) 组织实施和监督的创新；
- e) 标准培训的创新。

7.3 宜设立标准化服务平台或服务专栏，实现信息收集、整理、更新等集中化和信息化管理。商贸流通业标准化信息主要包括：

- a) 国家和地方有关标准化法律、法规、规章、规范性文件和政策；
- b) 相关的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准、国际标准；
- c) 国内外商贸流通相关新闻资讯、工作动态等信息；
- d) 其他有关的标准化信息。

8 标准体系建设与运行

8.1 标准体系建设

8.1.1 建设原则

8.1.1.1 完整性

标准体系宜覆盖商贸流通的全过程,包括经营、管理和服务等。并结合自身特点,制定全面、详细和有特色的标准。

8.1.1.2 系统性

标准体系宜从顶层设计的角度建立一套系统性的标准体系,相关企业宜建立以产品/服务实现标准为主体,以基础保障和岗位工作标准相配套的标准体系,基础保障标准体系应能保证产品/服务标准体系的实施;岗位工作标准体系应能保证产品/服务标准体系和基础保障管理体系的实施。

8.1.1.3 适用性

各组织建立的标准体系宜适用于本地区、本行业或本组织的发展需要,宜根据组织内经营、管理和服务实际建立适用的标准体系,标准体系应能融合组织文化、组织和管理等有关内容,符合经营或管理实际需要。

8.1.1.4 动态性

各组织宜根据商贸流通标准化工作特点结合需求变化、相关政策及内部工作事项的调整及时修改完善标准体系,保证其动态满足商贸流通实际工作需要。

8.1.2 建设依据

建设标准体系的依据主要包括:

- a) 国家有关法律法规;
- b) GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498、GB/T 19273、GB/T 24421 (所有部分)和其他相关国家标准、行业标准、地方标准;
- c) 组织的性质、类别;
- d) 组织的发展规划、目标。

8.1.3 建设步骤

8.1.3.1 组织准备

成立标准体系建设工作机构,配备专门人员,并在各部门分别指定标准化工作人员,明确职责和任务,制定工作计划。

8.1.3.2 标准的梳理和完善

8.1.3.2.1 对已有的标准、产品/服务规范、基础保障相关制度和岗位职责等文件进行梳理,直接纳入标准体系。

8.1.3.2.2 对涉及的商贸流通全过程进行梳理,找出应有标准进行规范而尚缺乏标准的环节,根据实际需要制定标准。

8.1.3.3 标准体系结构图的确定

根据标准体系边界、体系建立目的、组织结构、工作内容和产品/服务内容等确定标准体系结构图，示例参见附录A。

8.1.3.4 编制标准明细表

对8.1.3.2中梳理完善的标准按照标准体系结构图进行合理分类，形成标准明细表，具体形式可参考表1。

表1 标准明细表

序号	体系编号	标准号	标准名称	备注

8.1.3.5 标准体系表的编制

8.1.3.6 标准体系表由标准体系结构图、标准明细表、标准统计表和编制说明组成。企业标准体系表的编制原则见 GB/T 13016。

8.1.3.7 标准统计表参照表 2 的形式，各组织可根据实际情况进行调整。

表2 标准统计表

代码	分类	已发布标准数				待制定标准数		合计
		国家标准	行业标准	地方标准	团体（企业）标准	
标准合计								

8.2 标准体系运行

8.2.1 商贸流通企业在运行标准体系时宜制定标准实施责任表，以明确所有标准的主要责任部门和有关责任部门。标准实施责任表形式可参照表 3。

表3 标准实施责任表

序号	标准名称	职能部门1	职能部门1	职能部门1	...	职能部门n
1	标准1	●	○			○
2	标准1		●	○		
3	标准1	○	○	○		●
“●”表示标准实施的主要部门，标准实施的主要责任部门原则上为一个；“○”为标准实施的相关责任部门，相关责任部门可以为一个或多个。						

8.2.2 在体系运行过程中可根据实际情况进行持续改进，标准体系改进建议表可参照表 4。

表4 标准体系改进建议表

序号	体系编号	标准名称	标准性质/宜定级别	主要内容	归口部门	建议

9 标准制定

9.1 基本原则

- 依据GB/T 1.1的规定，商贸流通业标准在研制过程宜按照以下步骤进行，详见附录B：
- a) 遵循标准起草三原则（确定标准化对象/领域、确定标准使用者及其需求、明确文件编制目的）；
 - b) 规划文件的整体框架；
 - c) 确定标准的类型和功能类型；
 - d) 草拟文件名称和范围；
 - e) 确定核心技术要素及条款类型；
 - f) 编写核心技术要素的条款内容；
 - g) 确定并编写其他规范性要素及其条款内容；
 - h) 编写资料性要素及其内容。

9.2 标准制定程序

依据相应类型标准的有关规定，给出标准的立项、起草、征求意见、审查、报批、发布及复审等制定程序的信息。

10 标准实施与监督

10.1 标准实施

10.1.1 实施方法

10.1.1.1 过程法

当标准按流程阶段给出要求时，可按照服务过程实现的时间和逻辑顺序来实施标准。采用过程法实施标准注意各流程阶段之间的相互衔接。

10.1.1.2 要素法

当标准按服务活动或结果的各个要素给出要求时，可按照服务的各个要素来分别实施标准。采用要素法实施标准时注意各要素之间的相互关联。

10.1.2 实施组织

10.1.2.1 编制标准实施计划

宜根据实施标准的具体领域或单位的实际情况，制定标准实施工作计划，内容应包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、责任负责人、相关人员、相关记录表格、时间安排、应达到的要求和目标等。

10.1.2.2 准备

准备工作包括但不限于：

- a) 组织准备：建立相应的组织机构，统一组织标准实施工作；
- b) 人员准备：设置实施标准的关键岗位，并配备具有相应资质和技能的工作人员；
- c) 物资准备：具备相应的设施设备、服务用品、工具、资金及实施符合标准的环境条件；
- d) 技术准备：实施物流技术标准，应进行相应的技术准备，必要时应进行技术攻关和技术改造；
- e) 宣传准备：加大宣传力度，营造标准实施氛围。

10.1.2.3 实施

实施工作包括但不限于：

- a) 对商贸流通活动涉及的设施设备、服务用品、工具及相应的环境条件等，确认其达到标准要求后，投入使用；
- b) 对于从业人员，应通过考核确认其达到标准要求后，准予上岗；
- c) 对商贸流通服务标准规定的服务质量要求应转化为各岗位具体工作要求，加以实施；
- d) 对实施过程中遇到的各种问题应采取有效措施加以解决，以保证标准各项要求的贯彻实施。

10.1.2.4 信息反馈与改进

各级组织宜建立标准信息化平台和信息反馈机制，以发现标准存在的问题加以修订、完善。

10.2 标准实施监督

10.2.1 标准实施的监督主要包括以下三种形式：

- a) 政府对标准实施的监督；
- b) 社会对标准实施的监督；
- c) 企业自我监督。

10.2.2 监督检查宜成立专门的组织，监督检查内容主要包括：

- a) 标准内容与实际工作的符合情况；
- b) 人员对标准的掌握程度；
- c) 实施过程与标准要求的符合情况；
- d) 实施结果与标准的符合情况。

10.2.3 监督检查结果应形成记录或文件，作为考核、改进的输入数据并进行处置，处置方式为：

- a) 标准内容不符合实际情况时及时修订或废止；
- b) 标准内容符合实际情况需要，但相关部门执行不力时，应采取有效措施加强其对标准的执行力。

11 评价与改进

11.1 评价

11.1.1 评价方式

11.1.1.1 自我评价

各组织内部应建立标准化自我评价机制，定期对建立的标准体系以及实施相关标准和开展标准化工作的全过程进行评价，以确保标准体系持续有效实施。

11.1.1.2 服务对象评价

各组织应通过服务对象现场评价、网络评价、电话回访、满意度调查等多种方式，开展对服务质量、服务方式和服务效果的评价，了解标准实施效果。

11.1.1.3 第三方评价

可委托专业评价机构对商贸流通标准化工作从标准体系建设与运行、标准制修订以及标准实施情况等开展第三方测评。

11.1.2 评价程序

商贸流通标准化工作评价程序应包括：

- a) 确定评价方式和主体；
- b) 确定评价要素及其相应指标；
- c) 采集评价对象的数据和信息；
- d) 利用相关数据和信息开展初评；
- e) 确定评价结果；
- f) 形成评价报告。

11.2 改进

11.2.1 开展商贸流通标准化工作的组织宜对改进的信息和评价结果进行测量统计、归纳分析，找出存在的问题，有针对性地采取纠正措施和预防措施加以消除，并对措施进行监督，以确保达到预期目标。

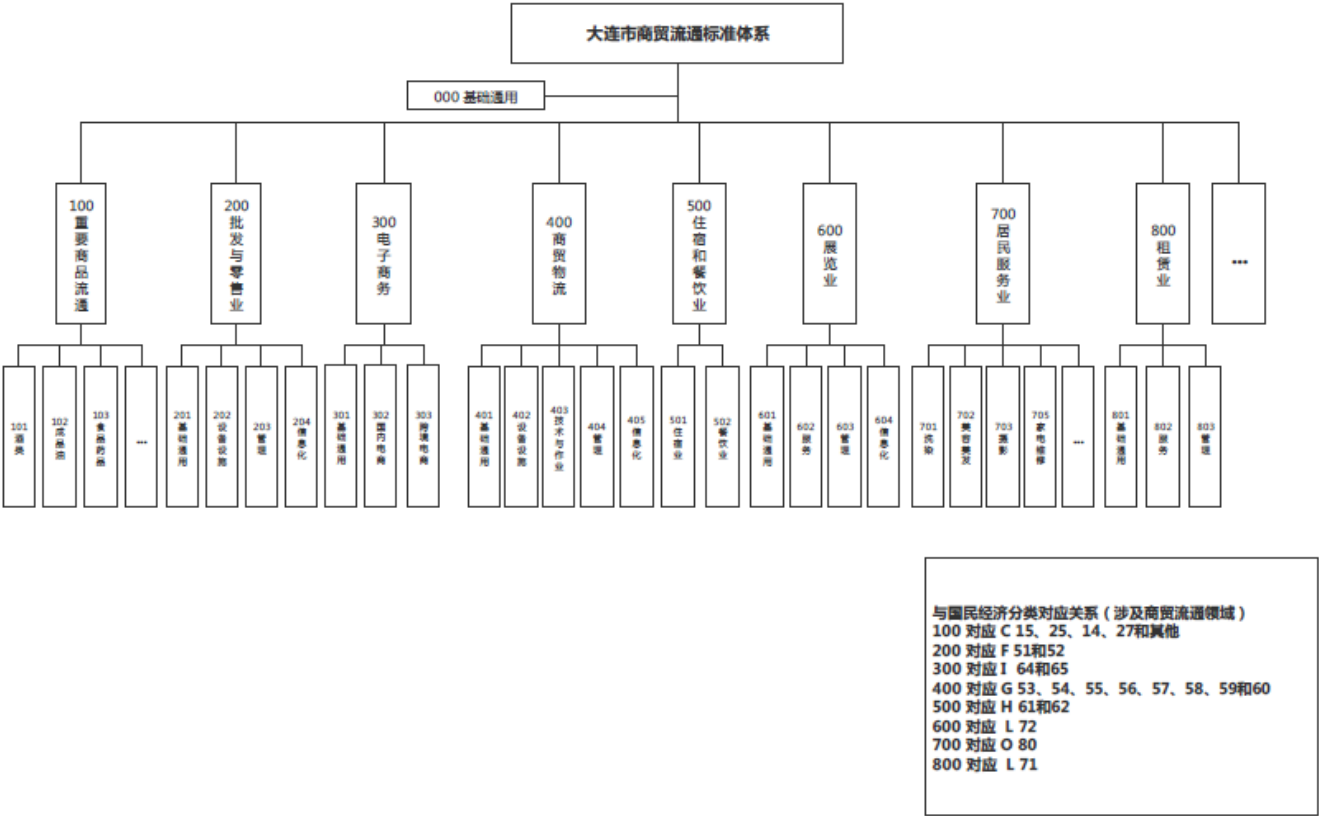
11.2.2 开展商贸流通标准化工作的组织宜从搜集和分析不合格，到制定纠正和预防措施，再到纠正措施和预防措施的实施和跟踪，建立一套有效的改进机制，并有专人负责。

11.2.3 开展商贸流通标准化工作的组织宜建立改进措施的奖惩制度，鼓励全员参与改进工作。

附录 A
(资料性)
标准体系结构图示例

A.1 标准体系结构图示例

标准体系结构图示例详见图A.1。

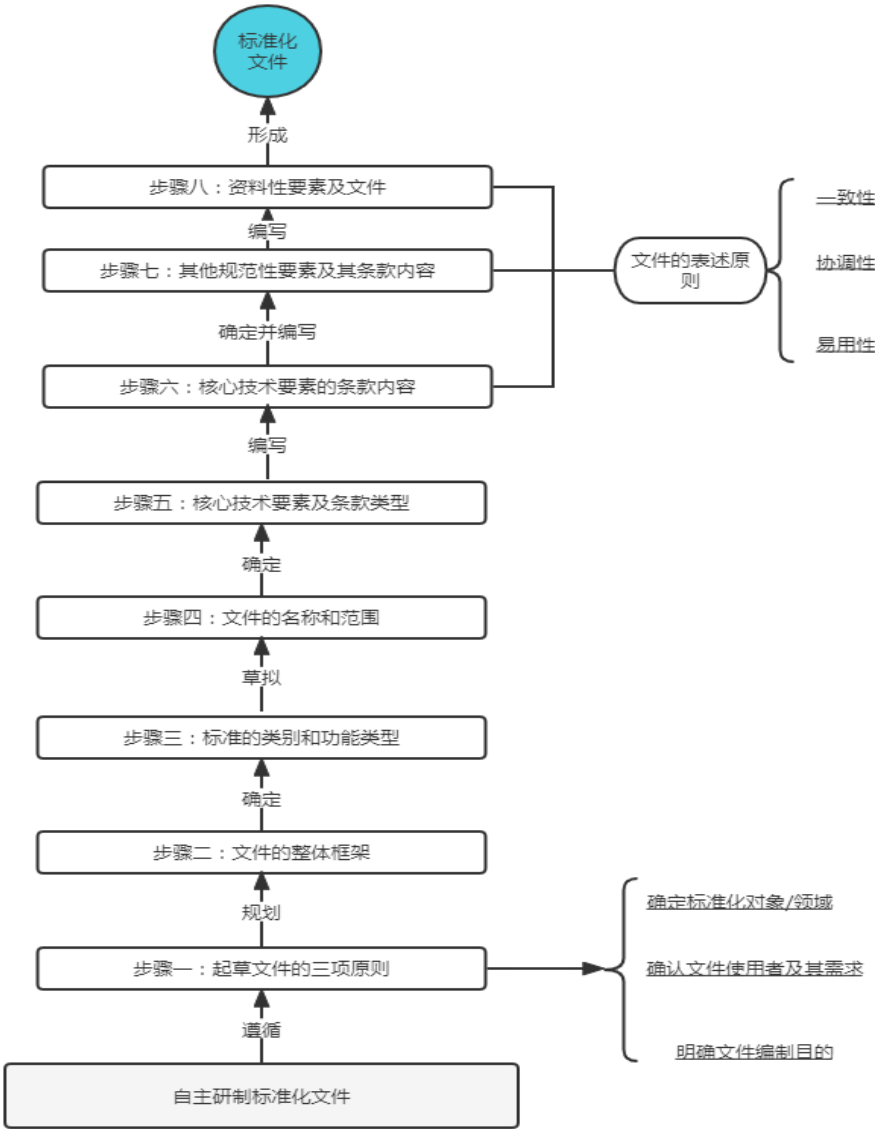


图A.1 标准体系结构图示例

附录 B
(资料性)
标准研制过程

B.1 标准研制过程

标准研制过程详见图B.1。



图B.1 标准研制过程

参 考 文 献

- [1] GB/T 13016 标准体系构建原则和要求
 - [2] GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
 - [3] GB/T 15496 企业标准体系 要求
 - [4] GB/T 15497 企业标准体系 产品实现
 - [5] GB/T 15498 企业标准体系 基础保障
 - [6] GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进
 - [7] GB/T 24421 (所有部分) 服务业组织标准化工作指南
-