

ICS 03.240

A 00

备案号:49181—2015

YZ

中华人民共和国邮政行业标准

YZ/T 0138—2015

邮政业从业企业标准化工作指南

Standardization guidelines for enterprises of postal industry

2015-02-06 发布

2015-05-01 实施

国家邮政局 发布

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 基本要求	1
5 组织机构	1
5.1 管理机构	1
5.2 人员配备及工作职责	2
5.3 工作机制	2
6 标准制定范围和标准体系	2
6.1 标准制定范围	2
6.2 标准体系	2
7 标准制定程序和要求	2
7.1 标准制定程序	2
7.2 标准项目申报	3
7.3 标准项目审查立项	3
7.4 标准起草	3
7.5 征求意见	3
7.6 标准审查	3
7.7 标准发布	3
7.8 标准编号	3
7.9 标准备案	4
8 标准的实施与监督	4
9 标准的复审	4
10 国家标准、行业标准、地方标准的实施	4
10.1 强制性国家标准、行业标准、地方标准的实施	4
10.2 推荐性国家标准、行业标准、地方标准的实施	4
11 参与国家、行业及国际标准化工作	5
附录 A (资料性附录) 企业标准体系框架	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家邮政局提出。

本标准由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:曾毅、柳成洋、曹俐莉、杨朔、李涵、侯非、王东升、王世川、万福军、张雨辰。

邮政业从业企业标准化工作指南

1 范围

本标准规定了邮政业从业企业标准化工作的基本要求、组织机构、标准制定范围和标准体系、标准制定程序和要求、标准的实施与监督、标准的复审,国家标准、行业标准、地方标准的实施以及参与国家、行业及国际标准化工作等内容。

本标准适用邮政业从业企业开展标准的制定和修订、实施、监督、管理及相关活动。

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 27917.1—2011 快递服务 第1部分:基本术语

3 术语和定义

GB/T 27917.1—2011 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 邮政业从业企业(以下简称“企业”)标准化工作应贯彻国家和地方标准化有关法律、法规和规章,严格执行相关国家标准、行业标准和地方标准。

4.2 企业标准化工作应注重提高全员标准化意识和能力。

4.3 企业领导者应重视标准化工作,对标准化工作给予资源支持,推动各部门共同参与标准化工作。

4.4 企业标准化工作应充分考虑消费者需求,改善经营管理,提高服务质量,增加社会经济效益。

4.5 企业标准化工作应积极参考国际标准,采用国外先进标准。

4.6 企业标准化工作应推广先进科学技术成果,推动企业技术进步。

5 组织机构

5.1 管理机构

企业应设立专门的标准化管理部门,或在现有机构中明确标准化管理部门,统一归口、管理企业标准化工作。

标准化管理部门的工作职责包括:

- 拟定企业标准化工作的方针、政策;
- 拟定企业标准化管理规章、相关制度;
- 组织拟定企业标准体系和标准化发展规划;
- 负责办理企业标准的立项、发布和备案工作;

- 负责各阶段标准文本的技术审核工作；
- 负责总结年度企业标准化工作；
- 负责监督标准在企业的宣传培训和贯彻执行；
- 协调参与邮政业相关国家标准和行业标准的制修订工作；
- 负责协调和管理标准化的其他相关工作。

5.2 人员配备及工作职责

企业应配备标准化工作人员。所配备的标准化工作人员应经过标准化知识培训,掌握标准化工作基本知识,取得相应的标准化人员资格证书。

标准化工作人员工作职责包括:

- 负责企业标准的程序和档案管理；
- 负责推动企业标准化培训；
- 负责组织起草企业标准；
- 负责对标准化实施情况进行督促检查。

5.3 工作机制

企业应建立标准化工作机制,包括以下内容:

- 标准化管理工作机制；
- 标准化实施监督机制；
- 标准化培训工作机制；
- 其他标准化工作机制。

6 标准制定范围和标准体系

6.1 标准制定范围

企业标准是对企业内部需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准。企业标准是企业组织生产、经营活动的依据。

没有国家标准或行业标准的事项,企业应制定企业标准;对于已存在国家标准或行业标准的事项,企业可制定高于国家标准、行业标准的企业标准。

6.2 标准体系

企业应根据本企业实际制定标准体系。

企业标准体系可由基础通用标准子体系、运营标准子体系、管理标准子体系和服务标准子体系四个部分组成。企业标准体系框架见附录 A。

企业标准化管理部门应根据企业战略发展需求以及企业标准化发展需要对企业标准体系进行动态优化完善。

7 标准制定程序和要求

7.1 标准制定程序

企业标准制定程序包括标准项目申报、审查立项、标准起草、征求意见、标准审查、批准发布、标准备案等阶段。

7.2 标准项目申报

企业各部门、员工均可提出企业标准项目立项建议。标准化管理部门应定期对标准项目立项建议进行收集、整理。

7.3 标准项目审查立项

企业标准化管理部门应定期组织对收集到的标准项目立项建议进行审核,并将批准的项目建议予以立项。

7.4 标准起草

企业标准的业务归属部门应组建具备相应技术能力的标准起草组制定企业标准。对于难度较大的企业标准,可委托第三方技术机构负责起草。企业标准化管理部门应对标准起草全过程进行跟踪指导。

标准起草组应在广泛调研、深入研讨、试验论证的基础上,分别完成标准草案稿、征求意见稿、送审稿、报批稿,并起草相应的编制说明。

所起草的标准应满足以下要求:

- 符合国家相关法律法规;
- 符合企业发展实际和发展趋势;
- 与现行标准协调一致;
- 具有较强的适用性和操作性;
- 简洁、明确、易懂;
- 适度超前。

7.5 征求意见

标准征求意见稿及编制说明应经企业标准化管理部门初审后征求企业内部相关方的意见。

对于重大企业标准,可征求当地邮政管理部门或外部专家意见。对于涉及消费者权益的标准,可征求消费者及消费者协会的意见。

征求意见的期限宜不少于 10d。

7.6 标准审查

标准起草组应根据意见征集情况,对标准征求意见稿进行修改,形成标准送审稿,提交企业标准化管理部门进行审查。

企业标准化管理部门应对标准进行形式审查和技术审查。形式审查包括审查标准的制定程序、标准文本形式是否符合公正、公平、合理原则以及相关法规。技术审查包括审查标准的框架结构和标准的具体条款是否科学合理。

企业标准应采用会议审查形式进行技术审查。标准审查会定期由企业标准化管理部门组织召开,特殊、急需标准的审查会可由企业标准化管理部门临时组织召开。

对审查通过的企业标准,标准起草组应根据审查意见对标准送审稿进行修改,及时形成报批稿。

标准报批稿应由企业标准化管理部门复核。

7.7 标准发布

企业标准化管理部门复核后的企业标准应由企业领导者批准、发布。

7.8 标准编号

企业标准应按照图 1 所示格式进行编号。

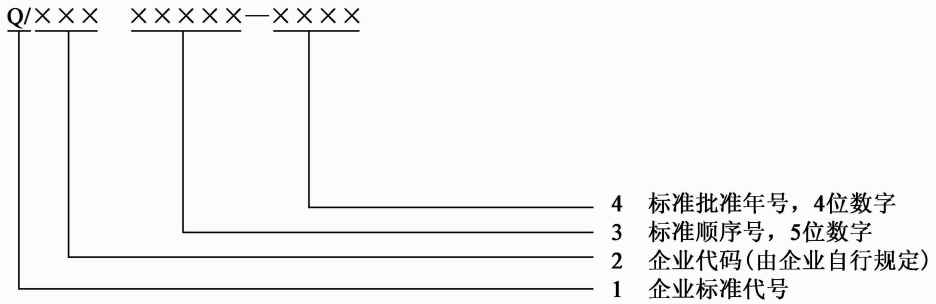


图1 企业标准编号示例

企业可在上述编号的基础上,根据工作需要增加其他编号。

7.9 标准备案

企业标准在发布后 30d 内,应按《邮政业标准化管理办法》有关规定进行备案。

8 标准的实施与监督

企业标准一旦制定,应在企业内部严格执行。

业务归属部门应负责本部门、本业务领域内企业标准的实施与监督检查。

企业标准化管理部门应组织开展相关企业标准的宣传和培训工作。

标准执行情况应与部门、员工绩效考核挂钩。

企业应通过自我公开声明、内部监督检查、满意度调查、神秘顾客探访、内部时限测试等方式,加强标准化实施,推动企业标准实施工作,并定期予以通报。

9 标准的复审

企业标准应定期进行复审。标准的复审由标准化管理部门负责,组织原标准起草部门或起草人参加。复审除检查标准是否继续适用外,还应检查标准能否进行进一步完善和改进,确定其继续有效、修订或废止。标准复审周期一般为三年。

10 国家标准、行业标准、地方标准的实施

10.1 强制性国家标准、行业标准、地方标准的实施

强制性国家标准、行业标准、地方标准的实施应由企业标准化管理部门组织相关部门开展对标自查工作,根据自查结果制定标准实施方案,开展标准的宣贯培训,贯彻执行相应标准,组织监督检查,并采取相应措施评估标准的实施效果。

10.2 推荐性国家标准、行业标准、地方标准的实施

推荐性国家标准、行业标准、地方标准的实施应由企业标准化管理部门组织相关部门根据相关标准,开展标准符合情况自评工作,提出评估意见,制订改进方案。

11 参与国家、行业及国际标准化工作

企业应积极参与邮政业相关国家、行业及国际标准化工作,配合标准调研,参加标准研讨,实质性参与标准的拟定,推动标准的实施。

附录 A
(资料性附录)
企业标准体系框架

