附件2：

广东省企业标准化示范单位自评表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评估项目** | **分项** | **次分项** | **小项** | **自评得分** | **实际得分** |
| **1** | **企业标准化组织领导** | **20** |  |  |  |  |
| **1.1** | **领导及工作机构** |  | 4 |  |  |  |
| 1.1.1 | 成立企业标准化试点工作机构 |  |  | 2 |  |  |
| 1.1.2 | 机构负责人定期召开标准化工作会议，部署相关工作 |  |  | 2 |  |  |
| **1.2** | **组织管理** |  | 6 |  |  |  |
| 1.2.1 | 编制试点工作方案，明确目标和任务 |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.2 | 建立明确的监督检查制度 |  |  | 2 |  |  |
| 1.2.3 | 企业对标准化试点有考核或奖励 |  |  | 2 |  |  |
| **1.3** | **宣传推广** |  | 10 |  |  |  |
| 1.3.1 | 召开试点启动大会 |  |  | 3 |  |  |
| 1.3.2 | 利用媒体（或媒介）进行宣传 |  |  | 3 |  |  |
| 1.3.3 | 在单位内部进行宣传 |  |  | 2 |  |  |
| 1.3.4 | 结合单位业务进行宣传 |  |  | 2 |  |  |
| **2** | **标准化工作基本要求** | **15** |  |  |  |  |
| **2.1** | **有标准化工作的责任机构** |  | 5 |  |  |  |
| 2.1.1 | 机构工作人员配备能够满足工作需要 |  |  | 3 |  |  |
| 2.1.2 | 有专、兼职人员负责标准化工作 |  |  | 2 |  |  |
| **2.2** | **标准化管理制度** |  | 5 |  |  |  |
| 2.2.1 | 对标准制修订制度执行情况进行有效监督（包括内审、评审等） |  |  | 5 |  |  |
| **2.3** | **标准化工作培训** |  | 5 |  |  |  |
| 2.3.1 | 个人获得省级以上的标准化培训资质 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.2 | 有完整的培训计划并按期实施 |  |  | 2 |  |  |
| 2.3.3 | 培训记录及档案保持完整 |  |  | 1 |  |  |
| **3** | **示范单位标准体系的完善和实施** | **35** |  |  |  |  |
| **3.1** | **建立示范单位标准体系（有明确的实施依据，如ISO 9000/14001、GB/T 15496等标准）** |  | 4 |  |  |  |
| 3.1.1 | 企业标准与国家相关法律法规相协调 |  |  | 1 |  |  |
| 3.1.2 | 示范单位标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本符合相关规范要求 |  |  | 1 |  |  |
| 3.1.3 | 示范单位标准体系结构合理、层次分明、逻辑关系清楚，内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂 |  |  | 1 |  |  |
| 3.1.4 | 示范单位标准体系符合企业的运行需要、覆盖了企业经营活动的各个环节 |  |  | 1 |  |  |
| **3.2** | **企业基础标准体系** |  | 3 |  |  |  |
| 3.2.1 | 制定企业标准化导则相关文件（标准化工作的基础文件，包括标准化工作管理办法、企业标准编写要求等） |  |  | 1 |  |  |
| 3.2.2 | 有完整的标志与图形符号标准和术语标准 |  |  | 1 |  |  |
| 3.2.3 | 企业VI标识使用标准 |  |  | 1 |  |  |
| **3.3** | **企业技术/服务标准体系** |  | 4 |  |  |  |
| 3.3.1 | 分类合理，符合企业现状和需求 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3.2 | 覆盖企业各项业务领域和环节 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3.3 | 内容涵盖技术（服务）规范、质量控制规范和评价与改进标准 |  |  | 1 |  |  |
| 3.3.4 | 相关标准编制的质量 |  |  | 1 |  |  |
| **3.4** | **企业管理标准体系** |  | 3 |  |  |  |
| 3.4.1 | 分类合理，符合企业现状和需求 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.2 | 覆盖企业各项管理领域和环节 |  |  | 1 |  |  |
| 3.4.3 | 相关标准编制的质量 |  |  | 1 |  |  |
| **3.5** | **岗位工作标准体系** |  | 3 |  |  |  |
| 3.5.1 | 分类合理，符合企业现状和需求 |  |  | 1 |  |  |
| 3.5.2 | 覆盖企业各岗位领域和环节 |  |  | 1 |  |  |
| 3.5.3 | 相关标准编制的质量 |  |  | 1 |  |  |
| **3.6** | **标准实施与持续改进** |  | 3 |  |  |  |
| 3.6.1 | **标准实施情况** |  |  | 1 |  |  |
| 3.6.2 | **标准实施准备** |  |  | 1 |  |  |
| 3.6.3 | **标准实施** |  |  | 1 |  |  |
| 3.7 | 标准实施率 |  | 5 |  |  |  |
| 3.7.1 | 标准实施率为90%以上 |  |  | 5 |  |  |
| 3.7.2 | 标准实施率为70%—90% |  |  | 4 |  |  |
| 3.7.3 | 标准实施率为70%以下 |  |  | 1 |  |  |
| 3.7.4 | 并有标准实施记录 |  |  | 0 |  |  |
| **3.8** | **标准的先进性** |  | 10 |  |  |  |
| 3.8.1 | 填补国内空白的标准有3项以上 |  |  | 2 |  |  |
| 3.8.2 | 关键指标严于国家标准、行业标准或地方标准 |  |  | 2 |  |  |
| 3.8.3 | 企业主导制定国家标准、行业标准1项以上得10分；企业主导制定地方标准每1项得6分 |  |  | 2 |  |  |
| 3.8.4 | 采用国际标准和国外先进标准 |  |  | 2 |  |  |
| 3.8.5 | 先进性标准水平分析 |  |  | 2 |  |  |
| 4 | **标准实施检查** | **15** |  |  |  |  |
| 4.1 | **实施检查制度的建立** |  | 4 |  |  |  |
| 4.1.1 | 建立有标准实施检查的制度 |  |  | 1 |  |  |
| 4.1.2 | 确定了标准实施检查的机构和人员职责、权限明确 |  |  | 1 |  |  |
| 4.1.3 | 制定有标准实施检查工作计划 |  |  | 1 |  |  |
| 4.1.4 | 定期组织检查，保持实施检查记录和处理问题的记录完整 |  |  | 1 |  |  |
| 4.2 | **自我评价** |  | 3 |  |  |  |
| 4.2.1 | 对评价工作进行了必要的准备，确定了评价方案，明确了评价方法和指标体系 |  |  | 2 |  |  |
| 4.2.2 | 对标准实施的有效性进行评价，形成了评价报告 |  |  | 1 |  |  |
| 4.3 | **持续改进** |  | 3 |  |  |  |
| 4.3.1 | 建立了对标准化工作持续改进的程序和制度，有持续改进的工作方案和计划 |  |  | 1 |  |  |
| 4.3.2 | 有持续改进的记录 |  |  | 1 |  |  |
| 4.3.3 | 有考核程序和奖惩办法 |  |  | 1 |  |  |
| **4.4** | **企业标准在行业内产生一定的影响** |  | 3 |  |  |  |
| 4.4.1 | 企业标准化管理模式在全国范围内具有影响力 |  |  | 2 |  |  |
| 4.4.2 | 企业标准化管理模式在区域（或本地区）范围内具有影响力 |  |  | 1 |  |  |
| **4.5** | **建立省级以上的TC** |  | 2 |  |  |  |
| **5** | **实施标准化的工作绩效** | **15** |  |  |  |  |
| **5.1** | **顾客满意度** |  | 5 |  |  |  |
| 5.1.1 | 顾客满意率达到90%以上 |  |  | 5 |  |  |
| 5.1.2 | 顾客满意率达到80%—89% |  |  | 3 |  |  |
| 5.1.3 | 顾客满意率达到60%—79% |  |  | 1 |  |  |
| **5.2** | **企业投诉** |  | 4 |  |  |  |
| 5.2.1 | 无企业行政管理部门认定的有责投诉 |  |  | 2 |  |  |
| 5.2.2 | 在处理时限内企业对顾客投诉办结率100% |  |  | 1 |  |  |
| 5.2.3 | 顾客对企业投诉处理满意度95%以上 |  |  | 1 |  |  |
| **5.3** | **企业经济效益和社会效益明显提高** |  | 2 |  |  |  |
| 5.3.1 | 企业主营业务收入 |  |  | 1 |  |  |
| 5.3.2 | 年度缴税额 |  |  | 1 |  |  |
| **5.4** | **企业品牌效应和形象有显著提高** |  | 4 |  |  |  |
| 5.4.1 | 企业或个人获得相关荣誉 |  |  | 2 |  |  |
| 5.4.2 | 企业服务质量等级认证有提高 |  |  | 2 |  |  |
| **5.5** | **标准制定显著成果** | **50** |  |  |  |  |
| 5.5.1 | 试点期间有国家标准制定 |  | 30 |  |  |  |
| 5.5.2 | 试点期间有行业标准制定 |  | 25 |  |  |  |
| 5.5.3 | 试点期间有地方标准制定 |  | 20 |  |  |  |
| **总分** |  | **150** |  |  |  |  |

注：本评分标准基本分为100分，其中5.5为加分项50分。本评分表由企业自评后，交付评审组打分。

企业声明：本企业认为自评客观公正，愿承担相关的责任。

负责人：（签名） （单位盖章）