

ICS 01.120

CCS A 00

DB 11

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

代替 DB11/T 1001—2016

企业标准制定原则和程序

Principles and procedure for development of enterprise standard

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 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 制定原则	1
5 制定程序	2
附录 A（资料性）企业标准制修订立项修订申请表	7
附录 B（资料性）产品和服务标准示例	8
附录 C（资料性）企业标准编制说明	14
附录 D（资料性）企业标准征求意见表	16
附录 E（资料性）企业标准审查会纪要	17
附录 F（资料性）企业标准审查会审查纪要	18
附录 G（资料性）企业标准废止审批申请表	19
参考文献	20

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。

本文件代替DB11/T1001—2016《企业标准制定原则和程序》，与DB11/T 1001—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 修改了文件的英文名称；
- b) 修改了规范性引用文件；
- c) 修改了“企业标准”的术语和定义。
- d) 删除了基本原则；
- e) 修改了编制原则，增加了创新驱动原则，将原来的协调统一原则内容更改后纳入科学适用原则。（见第4章）；
- f) 修改了编制程序，新增5.1立项阶段、5.7废止阶段（见5.1、5.7），删除2016版5.6实施、检查阶段，并调整相关的语言表述（见第5章）；
- g) 增加了企业标准制修订立项申请表（见附录A）、产品和服务标准示例（见附录B）、企业标准废止审批申请表（见附录G）；
- h) 修改了企业标准编制说明（见附录C）、企业标准审查会纪要（见附录E）、企业标准函审意见表（见附录F）。

本文件由北京市市场监督管理局提出并归口。

本文件由北京市市场监督管理局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——2009年首次发布为DB11/T 1001—2009；

——本文件为第二次修订。

企业标准制定原则和程序

1 范围

本文件提出了企业标准的制定原则，规定了企业标准的制定程序。
本文件适用于企业标准的制定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

3 术语和定义

GB/T 1.1和GB/T 20000.1界定以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业标准 enterprise standard

企业对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准。

4 制定原则

4.1 需求导向

4.1.1 企业根据自身发展实际情况，自愿自行制定企业标准，或与其他企业联合制定共同使用的企业联合标准。

4.1.2 重点围绕企业自身生产、管理、服务需求，体现企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求。

4.1.3 充分考虑外部需求，结合利益相关方的需求，全面考虑标准对提高产品和服务质量、推动企业高质量发展的作用。

4.2 创新驱动

4.2.1 基于创新技术成果和实践经验，有利于提高经济效益、社会效益、质量效益和生态效益。

4.2.2 宜对标国际标准和国内外先进标准，制定高于推荐性标准相关技术要求的企业标准。

4.2.3 宜整合产业链、供应链、创新链资源，制定既满足当前市场需求，又考虑科学技术最新发展的企业标准。

4.3 科学适用

4.3.1 宜把握先进性与合理性的尺度，在采用先进技术的同时还要考虑经济合理性。

4.3.2 符合法律、法规和强制性标准要求，与现行的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准保持协调一致。

4.3.3 符合生产、流通、使用、管理和服务的实际需要，具有可操作性，便于直接使用。

4.4 安全可靠

4.4.1 充分考虑生产过程安全、产品使用安全和服务安全，充分考虑人民的生命和财产安全，特别是老年人、儿童以及残障人员等特殊人群的安全。

4.4.2 产品和服务标准涉及到安全和职业健康等因素时，制定严格的安全可靠指标。

4.4.3 安全管理标准充分考虑社会治安安全、消防安全、防汛安全、运输安全、信息安全、设备设施的使用及维修安全等方面的内容。

4.5 编写规范

4.5.1 标准层次清楚，标准内容完整，结构合理，章、条、段前后次序分明，格式参照 GB/T 1.1。

4.5.2 条款的内容应与标准中规定的章或条标题相匹配，用词准确、逻辑严谨，语言和表达形式应简单、明了、通俗易懂。

4.5.3 标准制定程序规范，参考或者引用材料符合相关知识产权的规定。

5 制定程序

5.1 立项阶段

5.1.1 对待立项的标准进行必要性分析，符合下列情况之一时可考虑进行标准制修订：

- a) 没有国家标准、行业标准、地方标准或团体标准；
- b) 待制修订标准与推荐性国家标准、行业标准、地方标准、团体标准中技术指标存在差异；
- c) 待制修订标准对已有的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的技术内容进行补充；
- d) 根据企业年度标准化工作计划；
- e) 根据企业产品(服务)研制、生产和提供，以及市场需要；
- f) 其他需要制修订企业标准。

5.1.2 在 5.1.1 条必要性分析的基础上，对标准立项的目的意义和预期效益进行分析，符合下列情况之一时可进行标准制修订：

- a) 有利于保障安全、卫生和人体健康，充分考虑市场需求，保护消费者利益，保护环境；
- b) 有利于合理利用国家资源、节约能源，有利于产品的通用互换，符合使用要求，做到技术先进，经济合理；
- c) 有利于产业优化升级，促进企业转型与技术改造，保证和提高产品或服务的质量，改善生产经营管理，提高社会经济效益；
- d) 有利于科技创新，加快科学技术成果或专利的转化，有利于推动新产品、新材料、新能源和先进技术装备的应用，提升企业创新驱动和核心竞争能力；
- e) 积极采用国际标准和国外先进标准，有利于促进国际贸易和对外经济技术合作；
- f) 制定严于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准并在此基础上建立适合企业自身发展的企业标准体系。

5.1.3 对需要制修订的标准进行立项，填写立项申请表完成企业标准的立项工作或按照企业自身制定的程序立项。申请表可参考《企业标准制修订立项申请表》(附录 A)。

5.1.4 成立标准制定工作小组，确定工作职责，编制标准制(修)订工作计划。

5.2 起草阶段

5.2.1 需求分析

5.2.1.1 标准制定工作小组应根据标准化对象所涉及的内容和适用范围，从以下方面进行需求分析：

- a) 了解标准化对象的国内外现状和发展方向，技术水平、产品(服务)现实情况、质量状况、市

场占有情况、发展趋势等内容，分析本企业实现产品(服务)的技术水平；

- b) 了解国内外先进的管理经验和模式，找出适合本企业发展的有效信息与方法；
- c) 了解有关最新科技成果的发展趋势；
- d) 了解消费者对产品(服务)的需求和期望；
- e) 了解本企业经营管理和服务过程中的各个环节产生的需求。

5.2.1.2 全面收集标准化对象相关的法律法规、标准和技术资料等，包括：

- a) 国家有关法律、法规；
- b) 标准化对象的有关技术数据和试验方法；
- c) 国内外有关标准、技术法规等资料；
- d) 有关技术创新及科技成果资料；
- e) 管理模式、流程、服务过程、方法的有关资料；
- f) 与产品(服务)实现有关的其他资料。

5.2.1.3 资料收集的途径和方式为：

- a) 国家有关法律、法规可通过书刊出版发行机构或政府网站取得；
- b) 标准化对象的有关技术数据可通过试验、实际检测和验证或查询技术刊物取得，试验方法可通过查询相关资料或标准取得，也可通过企业自我研发的试验方法取得；
- c) 国内外有关标准、技术法规等资料，通过各级标准化专业期刊、杂志、标准出版发行机构、标准化管理部门等网站取得；
- d) 有关技术创新及科技成果资料，通过各种专业杂志、书刊、网络及相关信息查询系统取得；管理模式、流程；服务过程、方法的有关资料可向相关的管理或服务部门索取；
- e) 与产品(服务)实现有关的其他资料，通过刊物、实践积累取得。

5.2.1.4 在现有的经济、技术基础上，充分考虑企业、消费者的实际，对收集的资料进行筛选和分析。

5.2.1.5 必要时对相关的技术数据和试验方法，应进行充分的、科学验证。

5.2.2 草案编写

5.2.2.1 在充分调研和分析、验证的基础上，根据确定的对象和目的，参照 GB/T 1.1、DB11/T 1000 的编写要求或工程建设标准编制要求编写标准草案，根据需要同时起草编制说明。

5.2.2.2 制定一项标准或一项标准中分为多个部分的标准以及一系列相关标准时，注意标准的结构、文体、术语和形式的统一。

5.2.2.3 同一标准化对象在最大限度范围内得到统一，各类标准中对同一标准化对象的有关规定协调一致，同一标准中的表述方式协调一致。

5.2.2.4 标准要素可包括：封面、目次、前言、引言、标准名称、范围、技术要求、附录、参考文献和索引等。

5.2.2.5 产品或服务标准还应包括服务的功能指标和产品的性能指标及对应的试验方法、检验方法或者评价方法。

5.2.2.6 标准的格式、文字、数字、公式、单位、符号、图表等宜符合 GB/T 1.1 的要求，引用的标准准确、有效。术语的定义应符合国家有关规定。

5.2.2.7 试验方法、检验方法或者评价方法应引用相应国家标准、行业标准或者国际标准。没有相应标准的，企业可以自行制定试验方法、检验方法或者评价方法。企业自行制定的试验方法、检验方法或者评价方法，应科学合理、准确可靠。

5.2.2.8 标准中条款的表述合理，使用助动词“应或不应”、“宜或不宜”、“可或不必要”、“能或不能”、“可能或不可能”等，不应使用“必需”、“严禁”、“禁止”等非等效表述用词，不应使用方言、口语和深奥的词汇。

5.2.2.9 企业产品、服务标准示例见附录 B。

5.2.3 编制说明

5.2.3.1 标准制定工作小组根据标准编写的具体情况起草标准编制说明以及有关材料。编制说明一般包括下列内容：

- a) 工作简况，包括任务来源、制定背景、起草过程等；
- b) 标准编制原则、主要内容及其确定依据，修订标准时，还包括修订前后技术内容的对比；
- c) 试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益；
- d) 与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况；
- e) 以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因；
- f) 与有关法律、行政法规及相关标准的关系；
- g) 重大分歧意见的处理经过和依据；
- h) 涉及专利的有关说明；
- i) 实施标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议；
- j) 其他应当说明的事项。

5.2.3.2 《企业标准编制说明》框架及填写说明见附录 C。

5.3 征求意见阶段

5.3.1 标准征求意见稿完成后，应将标准征求意见稿和标准编制说明发送至企业相关部门或按照企业自行制定的程序征求意见。

5.3.2 征求意见一般采用会议征求或发函征求。发函征求时应明确收回时间、处理方式，征求意见的时间根据企业情况自行决定。《企业标准征求意见反馈表》见附录 D 表 D.1。

5.3.3 宜广泛征求有关单位和个人的意见，包括但不限于企业内部相关部门、管理部门、合作伙伴、技术机构、行业协会、消费者以及其他相关方等利益相关方。

5.3.4 标准制定工作小组在收到征求意见反馈后，应分类整理，逐一分析研究，形成意见汇总处理表。《企业标准征求意见汇总处理表》见附录 D 表 D.2。合理的意见应采纳，部分采纳、不采纳的意见需作说明。根据征集来意见经反复修改后，形成标准送审稿。

5.4 审查阶段

5.4.1 基本审查要求

5.4.1.1 标准审查包括两种方式，会议审查和函审(或电子邮件)。宜采用会议审查。涉及面广、分歧意见较多的送审稿应进行会议审查。

5.4.1.2 标准审查前宜应提前将资料发送给与会审查人员，资料包括：

- a) 标准送审稿；
- b) 标准编制说明；
- c) 标准征求意见汇总处理表。

5.4.1.3 审查内容包括：

- a) 企业标准与国家法律、法规和强制性标准规定的符合性；
- b) 标准中的技术、管理、服务等内容应符合国家方针政策以及当前科技和经济发展方向，科学合理，安全可靠，符合企业实际；
- c) 试验方法的科学性、检验规则的可操作性；
- d) 与有关的国际标准或国外先进标准的一致性程度；
- e) 标准编写的规范性；

- f) 标准规定的要求应有充分的依据，并且是在试验研究和总结实践经验的基础上确定的；
- g) 标准应符合预定的目的和要求；
- h) 各方面的意见应得到充分反映，并得到协调解决；
- i) 关于实施标准的要求，实施建议和过渡办法的合理性。

5.4.2 审查人员

5.4.2.1 标准审查人员宜来自本企业标准使用的相关部门，必要时可外请专家和用户代表，审查组原则上不少于5人。直接参与企业标准起草的人员不应作为审查组成员参加审查。

5.4.2.2 标准审查人员应具备相应的知识和能力，并具有中级以上专业技术职称或大专以上学历，从事相关行业工作3年以上，熟悉相关法律、法规、规章和强制性标准，了解相关产品、工程或服务的工艺及过程、技术要求和国内外该领域技术、标准发展状况，能够独立解决本领域中相关的技术问题。

5.4.3 审查结论

5.4.3.1 采用会议审查方式时，审查组应当根据审查意见形成《企业标准审查纪要》（见附录E图E.1）。审查人员应对审查的标准给出“通过”或“不通过”的结论，填写《企业标准审查人员意见表》（见附录E表E.1）。标准应经审查人员三分之二以上同意方可通过。审查人员出席率不足三分之二时，应重新组织审查。

5.4.3.2 采用函审方式时，接收函审的部门或人员应按时填写并寄回《企业标准函审意见表》（见附录F表F.1），应对审查的标准给出“通过”或“不通过”的结论。没有意见时，也应回函，过期不予复函的按同意处理。函审时，应有四分之三回函同意为通过。函审回函率不足三分之二时，应重新组织审查。

5.4.3.3 标准送审稿经审查通过后，标准制定工作小组应根据审查意见，对标准送审稿进行修改，修改后形成标准报批稿。

5.4.3.4 标准审查不通过的，应根据审查意见修改后再次提交审查。无法协调一致的，可以提出计划项目终止申请。

5.5 批准发布阶段

5.5.1 标准报批稿完成后，将报批材料送企业法定代表人或其授权代表批准。

5.5.2 标准应在企业法定代表人或其依法授权人批准后发布，企业标准的发布日期与实施日期之间宜留有过渡期。

5.5.3 批准、发布的企业标准应当按照统一的规则进行编号。企业标准的编号依次由企业标准代号、企业代号、顺序号、年份号组成。企业标准代号为“Q”，企业代号可以用汉语拼音字母或者阿拉伯数字或者两者兼用组成。与其他企业联合制定的企业标准，以企业标准形式各自编号、发布。

5.5.4 批准发布所需的文件包括：

- a) 标准报批稿；
- b) 标准审查纪要；
- c) 标准审查人员意见表；
- d) 标准批准、发布通知。

5.5.5 企业产品、服务标准实行企业自我声明制度，发布后宜通过国家统一的企业标准信息公共服务平台进行自我声明公开。

5.5.6 进行自我声明公开的企业产品、服务标准应公开服务的功能指标和产品的性能指标及对应的试验方法、检验方法或者评价方法。企业公开的功能指标和性能指标项目少于或者低于推荐性标准的，应在自我声明公开时进行明示。

5.6 复审阶段

- 5.6.1 企业标准应定期复审，复审周期根据企业情况制定。
- 5.6.2 有下列情形之一时，企业标准应及时复审：
 - a) 国家有关法律、法规、规章以及产业发展方针、政策做出调整或重新规定的；
 - b) 新发布了相关国家标准、行业标准、地方标准的；
 - c) 相关的国家标准、行业标准和地方标准发生变化时；
 - d) 规范性引用文件中相应的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准做出修订的；
 - e) 出现新技术或技术内容发生较大变化时；
 - f) 企业生产、服务、管理、工艺或原材料发生重大改变的；
 - g) 市场、消费者需求以及服务对象发生变化时；
 - h) 其他应当进行复审的。
- 5.6.3 对标准复审结果按下列情况分别处理：
 - a) 标准内容不做修改，仍能适应当前需要，符合当前科学技术水平的，应确认继续有效。继续有效的标准，不改变标准的顺序号和年份号；
 - b) 标准的技术、管理或服务的主要内容发生较大变化时，应修订标准，按制(修)订标准的程序进行修订，修订后的标准不改变顺序号，只改变年份号；
 - c) 标准的内容已不能适应当前的需要，或为新的标准所代替的，标准应予以废止。
- 5.6.4 企业标准复审后应提出以下明确结论：
 - a) 继续有效；
 - b) 修订；
 - c) 废止。
- 5.6.5 企业执行标准发生变化时，应及时对自我声明公开的内容进行更新。
- 5.7 废止阶段
 - 5.7.1 企业标准复审结论为废止的，填写标准《企业标准废止审批申请表》，参见附录 G
 - 5.7.2 废止的标准及时回收、登记、归档。
 - 5.7.3 企业标准废止后应在平台（全国企业标准信息平台等）及时更新公开信息。
 - 5.7.4 企业办理注销登记后，应当对有关企业标准予以废止。

附录 A
(资料性)
企业标准制修订立项修订申请表

企业标准制修订立项申请表见表 A.1。

表 A.1 企业标准制修订立项申请表

申请部门		标准名称	
协助部门		拟完成时间	
申请类别	<input type="checkbox"/> 立项 <input type="checkbox"/> 修订		
申请原因			
主要内容			
部门领导意见	签字： _____ 年 月 日		
标准化主管部门意见	签字： _____ 年 月 日		
法人或授权代表意见	签字： _____ 年 月 日		

附录 B
(资料性)
产品和服务标准示例

企业产品标准示例见表 B.1。
企业服务标准示例见表 B.2。

表 B.1 企业产品标准示例

机动三轮车用制动器衬片	
章节	主要技术内容
技术要求	<p>5 技术要求</p> <p>5.1 外观</p> <p>5.1.1 衬片表面加工与否由供需双方商定。...</p> <p>5.1.2 衬片不应有龟裂、起泡、缺边、伤痕、凹凸不平、弯曲和扭曲缺陷。</p> <p>5.2 尺寸</p> <p style="padding-left: 2em;">衬片的基本尺寸由需方确定,其宽度和厚度的尺寸公差应符合表 2 的规定。</p> <p>5.3 摩擦性能</p> <p>5.3.1 类衬片的小样台架试验结果应符合以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ——常温摩擦系数$\mu_{\text{常温}}$不低于 0.25 且符合所明示的级别; ——高温摩擦系数$\mu_{\text{高温}}$不低于 0.25 且符合所明示的级别; <p style="padding-left: 2em;">在 5 次试验的第 2 次衰退 93℃~288℃温度段和第 2 次恢复 149℃~93℃温度段的任一点的摩擦系数不低于 0.15, 且各温度点的摩擦系数值与其 5 次试验的平均值之差不超过 20%。</p> <p>5.3.2 类衬片的摩擦性能拖曳试验结果应符合以下的要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ——工作摩擦系数$\mu_{\text{工作}}$在设定摩擦系数值的± 15%范围内; ——试验结束后,衬片无分层、掉块现象。 <p>5.4 剪切强度</p> <p style="padding-left: 2em;">粘结型衬片在室温(23 ± 5)℃下的剪切强度应不小于 3.0MPa,剪切试验后留在背板上的摩擦材料面积应不小于 80%。</p> <p style="padding-left: 2em;">粘结型衬片在高温(300 ± 10)℃下的剪切强度应不小于 2.0MPa。</p> <p>5.5 有害成分限量</p> <p>5.5.1 衬片中不应含有石棉。</p> <p>5.5.2 衬片中其他有害元素不应超过表 3 规定的限量要求。</p>

<p>试验方法及检验规则</p>	<p>6 试验方法</p> <p>6.1 外观</p> <p>外观质量用目测、敲音方法检查。</p> <p>6.2 尺寸</p> <p>宽度和厚度用精度不小于 0.02mm 的游标卡尺测量。</p> <p>6.3 摩擦性能</p> <p>6.3.1 小样台架试验</p> <p>1 类衬片的小样台架试验按 GB/T 17469 的规定执行。</p> <p>6.3.2 座擦性能拖曳试验</p> <p>2 类衬片的摩擦性能拖曳试验按 GB/T 34007-2017 中 6.1 的规定执行。</p> <p>6.4 剪切强度</p> <p>剪切强度试验按 GB/T 22309 的规定执行。</p> <p>6.5 有害成分限量</p> <p>6.5.1 石棉含量的测定按 GB/T 23263 的规定执行。</p> <p>6.5.2 铅、汞、镉、六价铬含量的测定按 JC/T 2268 的规定执行</p> <p>6.5.3 多溴联苯、多溴二苯醚含量的测定按 QC/T 944 的规定执行。</p> <p>7 检验规则</p> <p>7.1 检验分类</p> <p>7.1.1 出厂检验</p> <p>产品出厂检验项目包括外观、尺寸、摩擦性能和剪切强度(粘结型)。</p> <p>7.1.2 型式检验</p> <p>型式检验项目为第 5 章规定的所有项目。有下列情况之一,应进行型式检验:</p> <p>a)新产品投产或产品定型鉴定时;</p> <p>b)正常生产时,每年进行一次;</p> <p>c)原材料、生产工艺、设备等发生较大变化,可能影响产品质量时;</p> <p>d)停产一年以上,重新恢复生产时;</p> <p>e)出厂检验结果与上次型式检验结果有较大差异时。</p> <p>7.1.3 组批原则</p> <p>以同配方、同工艺、同月份的衬片的实际交货量为一批。当批量过大时,也可分成若干小批。</p> <p>7.2 抽样</p> <p>7.2.1 衬片的外观、尺寸采用随机抽样方法,按 GB/T 2828.1 中正常检验一次抽样方案的规定抽样,取特殊检查</p>
------------------	--

	<p>水平 S-4,AQL 值为 2.5。不同批量的样本大小,合格判定数或不合格判定数,应符合表 7 的规定。</p> <p>7.2.2 摩擦性能、剪切强度(粘结型)有害成分限量按表 8 规定随机抽样。</p> <p>7.3 结果判定</p> <p>7.3.1 衬片的外观、尺寸按表 7 判定。</p> <p>7.3.2 除 7.3.1 之外,其他检验项目若全部符合本文件要求,则判定这些项目合格。若有任何一项不符合本文件要求,应加倍取样对该项进行复验。复验结果符合本文件要求,则仍判定该项目合格;复验结果仍不符合本文件要求,则判定该批产品该项不合格。</p> <p>7.3.3 所有检验项目全部合格,则判定该批产品合格;若有任何一项不合格,则判定该批产品不合格。</p>
--	---

表 B.2 企业服务标准示例

残疾人服务机构服务规范	
章节	主要技术内容
服务内容 与要求	7 服务内容与要求
	7.1 养护照料服务
	7.1.1 生活照料服务
	7.1.1.1 生活照料服务 包括但不限于为残疾人提供起床、就寝、洗、穿脱衣物、如厕等基本起居服务;为残疾人提供身体清洁、修剪指(趾)甲等个人卫生服务;为残疾人提供床铺整理、室内清洁等环境卫生服务。
	7.1.1.2 提供寄宿类服务的残疾人服务机构 为残疾人提供衣物换洗、床上用品换洗等基本起居服务和身体清洁等个人卫生服务,保持残疾人衣物卫生、整洁、得体。
	7.1.1.3 提供居家入户类服务的残疾人服务机构 可为残疾人提供个人清洁卫生服务和整理家庭环境卫生等服务。
	7.1.1.4 照料智力残疾人时 ,应进行观察和指导,避免因为沟通或理解障碍造成意外伤害。
	7.1.2 膳食服务
	7.1.2.1 膳食服务 包括但不限于食谱制定、膳食加工与制作、膳食提供。
	7.1.2.2 内设餐饮服务单位的残疾人服务机构 应配备厨师等相关工作人员
	7.1.2.3 应保证膳食安全 和质量,按照要求进行食品留样。
	7.1.2.4 食谱制定 应结合残疾人生理特点、身体状况、民族和宗教习惯,根据残疾人的需求或医嘱要求,营养丰富、搭配合理,照顾不同残疾人的饮食习惯和习俗。
	7.1.2.5 食谱 应按周更新并公开,提供点餐、加餐、助餐等服务,定期征求智力正常的残疾人的意见。
	7.1.2.6 膳食 应按照食谱及相关要求进行加工与制作,膳食加工与制作人员工作时应保持个人卫生,穿戴整洁,按要求佩戴个人防护用品。接触食品的设备、工具、容器应符合食品安全和卫生标准。
	7.1.2.7 餐具、食品容器 和工具等应清洗、消毒,并妥善保存,防止清洗、消毒后受到污染。
	7.1.2.8 应为 吞咽障碍残疾人提供软食,半流食,流食等适宜膳食。进餐时应有工作人员看护,防止食等意外发生。
	7.1.2.9 对能自行进食 但需要协助的残疾人,应将食物,餐具等放在残疾人易取放的位置,给予必要的帮助,协助进食。对不能自行进食或视力障碍的残疾人,可给予喂食服务。喂食时,每次喂食适量,喂食速度适中,温度适宜。
	7.1.3 协助护理服务
	7.1.3.1 协助护理服务 包括但不限于观察残疾人日常生活情况变化、协助残疾人完成医疗护理辅助工作。
	7.1.3.2 应观察 残疾人日常生活情况变化,观察生命体征、身体异常情况、一般心理反应和社会家庭变化。
7.1.3.3 为有需要的 残疾人提供协助服药时,应核对药品名称正确、药品在有效期内、剂量准确。	
7.1.3.4 护理精神 残疾人时,应提供安全保护和监护。遇特殊情况时,应及时通知其家属/监护人,由专业医护人员或在其指导下适时采取安全保护和监护措施,或转入专业医疗机构就诊。	
7.1.4 委托服务	
7.1.4.1 委托服务 包括但不限于为残疾人提供生活事项代办、代购、陪同就医、陪同出行。	
7.1.4.2 应签订 委托服务协议,工作人员应准确、完整记录委托服务事项信息,涉及钱物的事项应核实、签字。	

	<p>7.1.4.3 提供陪同就医服务时应提前了解残疾人病情,提醒携带相关证件,并全程陪同</p> <p>7.1.5 喘息服务</p> <p>7.1.5.1 喘息服务分为临时替代、日间照料、短期入住机构等形式。</p> <p>7.1.5.2 根据家属/监护人的需要,提供喘息服务,包括但不限于生活照料,协助护理,康复服务及文化、体育、娱乐等服务,相关服务应符合本文件的要求。</p> <p>7.1.5.3 应及时与家属/监护人沟通服务情况和残疾人状况</p> <p>7.2 康复服务</p> <p>7.2.1 功能康复训练</p> <p>7.2.1.1 运动功能康复训练</p> <p>7.2.1.1.1 应为有需要且具备运动能力的残疾人提供适宜的恢复、改善或代偿运动功能康复训练。</p> <p>7.2.1.1.2 应根据残疾人身体状况、既往病史、训练需求等情况,确定运动功能康复训练方案,训练项目、强度、时间、频率等设计适宜。</p> <p>……</p> <p>8 服务流程</p> <p>8.1 服务接待</p> <p>残疾人服务机构应及时接收残疾人的需求信息,并按下列流程进行:</p> <p>a)了解残疾人的需求;</p> <p>b)记录残疾人的残疾类别、残疾等级等基本情况;</p> <p>c)介绍残疾人服务机构提供的服务内容;</p> <p>d)做好记录,并及时反馈。</p> <p>8.2 评估与方案制定</p> <p>8.2.1 为残疾人提供服务前,应对残疾人服务需求、身心状况等与服务相关的基本情况进行评估,并根据残疾类型、残疾等级、评估结果、残疾人及其家属/监护人意见制定适合的服务方案,方案内容可包括服务内容、方式、时间、频次、流程及操作规范、人员配置、设施设备及工具等。</p> <p>8.2.2 按照方案实施分类分级服务,应开展定期评估和及时评估,根据残疾人的能力恢复和提升等实施情况持续改进优化服务方案,并保存评估记录。</p> <p>8.2.3 评估结果和服务方案应与残疾人或其家属/监护人确认。</p> <p>8.2.4 提供家庭环境无障碍服务的残疾人服务机构,提供服务前应对残疾人的需求、身体状况、家居环境、改造意愿等进行评估,根据评估情况制定并实施无障碍设施设备改造或配置方案,实施过程中需要变更方案的,应与残疾人或家属/监护人重新确认。</p> <p>8.3 签订协议</p> <p>残疾人服务机构与残疾人或其家属/监护人签订的服务协议应包括下列内容:</p> <p>——残疾人服务机构的名称、住所,法定代表人或者主要负责人、联系方式;</p> <p>——残疾人或者其家属/监护人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式;</p> <p>……</p>
--	---

<p>服务评价 与改进</p>	<p>10 评价与改进</p> <p>10.1 服务评价</p> <p>10.1.1 应按第 7 章的要求开展服务评价。可采用内部评价、服务对象评价或委托第三方评价等方式 10.1.2 应建立畅通的投诉处理渠道,及时处理和反馈相关的投诉和意见。</p> <p>10.2 服务改进</p> <p>10.2.1 应根据满意度测评、内外部评价、投诉处理和意见反馈等情况,统计分析、查找原因,制定整改措施。</p> <p>10.2.2 应对整改措施的有效性和实施效果进行跟踪,持续改进服务质量。</p> <p>.....</p>
---------------------	--

附 录 C
(资料性)
企业标准编制说明

C.1 企业标准编制说明

企业标准编制说明内容及框架：

- a) 工作简况，包括任务来源、制定背景、起草过程等；
- b) 标准编制原则、主要内容及其确定依据，修订标准时，还包括修订前后技术内容的对比；
- c) 试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益；
- d) 与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况；
- e) 以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因；
- f) 与有关法律、行政法规及相关标准的关系；
- g) 重大分歧意见的处理经过和依据；
- h) 涉及专利的有关说明；
- i) 实施标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议；
- j) 其他应当说明的事项。

C.2 企业标准编制说明填写说明

C.2.1 工作简况，包括任务来源、制定背景、起草过程等

C.2.1.1 写明任务来源、标准名称、起草单位、起草人等。起草单位、起草人应与标准正文保持一致。

C.2.1.2 介绍清楚本标准的政策依据（引原文）、应用背景情况（重点说明标准适用主体、标准应用单位都有哪些？相应统计数据。现状及未来发展规划情况等）。阐述制修订标准的目的、意义，包括：目前存在的问题、本标准规范了哪些内容、将起到什么作用等。

C.2.1.3 介绍写明标准立项、立项、起草、征求意见、审查等环节的主要工作。

C.2.2 标准编制原则、主要内容及其确定依据，修订标准时，还包括修订前后技术内容的对比

C.2.2.1 写明标准编制的原则。

C.2.2.2 写明标准的主技术要内容及确定依据，如：如技术指标、参数、公式、性能要求等要求及确定依据(包括试验、统计数据)。

C.2.2.3 修订标准时，应增列修订前后技术内容和标准水平的对比。

C.2.3 试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

C.2.3.1 重要数据和图表说明出处或提供必要的实验验证依据。

C.2.3.2 修订标准要针对标准前言所列修订内容，逐项作对照说明。

C.2.3.3 说明标准实施后预期产生的经济效益、社会效益、生态效益和可能产生的影响。

C.2.4 与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

C.2.4.1 有国际、国外同类标准的详细说明企业标准与国际、国外标准的技术差异。

C.2.4.2 或者说明企业标准的关键技术内容与与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况。

C.2.5 以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

C.2.5.1 采用国际标准的说明采用国际标准和国外先进标准的程度。

C.2.5.2 参考和合规应用国际标准的说明与国际标准的差异，未直接采用的原因和参考的内容。

C.2.6 与有关法律、行政法规及相关标准的关系

C.2.6.1 针对已有国家标准、行业标准的，作对比分析，写明编制理由，如：哪些指标严于国行标、对哪些内容细化补充等。

C.2.6.2 具有先进性、填补国际国内空白的，概述哪些领域、指标具有领先性或填补空白，并列表逐项作对照。

C.2.7 重大分歧意见的处理经过和依据

详细说明标准征求意见、审查会中的重大分歧意见以及意见处理的经过和依据。

C.2.8 涉及专利的有关说明

企业标准中含有必要专利的对专利信息进行披露，说明专利实施许可授权和声明情况。

C.2.9 实施标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

说明实施标准的要求，包括组织、技术等保障措施，以及标准实施过渡期建议和实施日期建议等。

C.2.10 其他应当说明的事项

标准中因现有技术、管理、服务等原因限制而留待以后条件成熟时解决的问题，参考文献资料目录等。

附 录 D
(资料性)
企业标准征求意见表

企业标准征求意见反馈表见表 D.1，企业标准征求意见汇总处理表 D.2。

表 D.1 企业标准征求意见反馈表

标准名称		标准编号	
意见提出人		所属部门	
文件名称和章条号			
建议修改内容			

表 D.2 企业标准征求意见汇总处理表

标准名称： 起草部门： 承办人：					
序号	章条编号	修改意见	提出意见部门/人员	处理意见 (采纳/部分采纳/不采纳)	意见处理说明 (部分采纳/不采纳的理由等)

附 录 E
(资料性)
企业标准审查会纪要

企业标准审查会审查纪要示例见图 E.1，企业标准审查会审查人员签字表决表见表 E.1。

《XXXX》企业标准审查会纪要	
<p>XX年X月X日—XX年X有X日,XX公司以会议审查的方式,对我公司XXXX企业标准进行了审查。审查人员提出审查意见综合如下:</p>	
<p>1、XX公司制定企业标准符合相关标准化的法律、法规要求,与相关国家标准、行业标准、地方标准相协调。</p>	
<p>2、标准中的主要技术指标(或要求)先进、安全、合理。</p>	
<p>3、审查中XX企业提供的文件资料齐全,标准制定程序和标准文明本格式规范。</p>	
<p>4、(其他审查意见)</p>	
<p>5、</p>	
<p>经讨论研究,审查组一致认为该标准同意通过审查,建议标准制定工作小组按审查组提出的修改意见完成修改工作后,尽快报批发布。</p>	
<p>或:审查组认为《XXXX》需要按照审查会意见进行修改,并重新送审。</p>	
<p>审查人员签字:</p>	
<p>年 月 日</p>	

图 E.1 企业标准审查纪要示例

表 E.1 企业标准审查会审查人员签字表决表

姓名	单 位	职务	职称	表决意见		签 字
				通过	不通过	
<p>注1: 审查人员可以是本企业或企业外的专业技术人员。</p> <p>注2: 起草人不应作为审查人员, 审查人员不能少于5人。</p>						

附录 F
(资料性)
企业标准函审意见表

企业标准函审意见表见表F.1。

表 F.1 企业标准函审意见表

标准送审稿名称：	
发出日期：	投票截止日期：
审查意见	
<input type="checkbox"/> 同意该送审稿通过审查 建议：	
<input type="checkbox"/> 不同意该标准通过审查 理由及建议：	
日期： 年 月 日	签字：
注：请在审查意见前的“□”内填“√”，只能选择一项，否则投票无效。	

参 考 文 献

- [1] GB/T 26741—2023 机动三轮车用制动器衬片
 - [2] GB/T 44669—2024 残疾人服务机构服务规范
 - [3] DB11/T 1000(所有部分) 企业产品标准编写指南
 - [4] 《中华人民共和国标准化法》（主席令第78号）
 - [5] 《国家标准管理办法》国家市场监督管理总局令第59号
 - [6] 《企业标准化促进办法》国家市场监督管理总局令第83号
 - [7] 《国家标准化发展纲要》中发〔2021〕25号
-