

# 标准化文件管理制度

- 1、《中关村标准认定管理办法》
- 2、《中关村标准制定管理办法（试行）》
- 3、【办 2024-019】归档管理制度
- 4、ISO 9000 质量管理手册（V1.3）

# 中关村标准认定管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为加强中关村标准认定工作管理，规范中关村标准认定程序和要求，根据《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》等法律、法规及文件的有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的中关村标准是指由中关村标准化协会发布的，以自主研发技术为核心、对产业链整体发展具有重大意义的团体标准。

**第三条** 中关村标准认定指由中关村标准化协会按照规定程序将符合高新技术领域的团体标准批准、发布为中关村标准的活动。

**第四条** 本办法规定了中关村标准（以下简称“标准”）认定的基本原则、基本要求、评价指标、评审委员会、评审程序、复审和投诉等要求。

**第五条** 标准认定工作遵循如下基本原则：

（一）创新：中关村标准认定以高新技术领域具有较强创新性的产品和技术为导向；

（二）自愿：团体根据需要自愿申请中关村标准认定；

（三）公开：中关村标准认定的规则、流程和结果对外公开发布；

（四）公平：中关村标准认定遵循统一的原则，并通过规定的程序、规则无差别地对待每一个团体及其团体标准；

（五）独立：中关村标准认定过程及结果不受任何利益相

关方的影响。认定过程实行回避制度，与团体标准或团体存在利益关系或其他影响公正性关系的人员，不应参与该团体标准的认定。

## **第六条 工作职责**

中关村标准化协会秘书处（以下简称“协会秘书处”）负责标准认定的管理工作。

中关村标准化协会理事会负责标准发布的批准工作。

## **第二章 基本要求**

### **第七条 申报主体**

申请中关村标准认定的团体应满足下列要求：

- （一）为中关村标准化协会会员单位；
- （二）配备具有标准化管理服务和标准研制等职能的内部工作部门，以及熟悉标准化相关法律法规政策和专业知识的工作人员；
- （三）团体标准化工作初见成效，建立了完整的本团体标准化制度，并有效实施；
- （四）团体标准化工作开展半年以上，2年内或成立以来没有发生行业内负面影响较大的标准化事件。

### **第八条 标准技术领域**

参加认定的团体标准应有利于加快新技术推广、提升企业创新能力、带动高新技术产业发展，常见的高新技术领域及高新技术配套领域如下：

- （一）新一代信息技术领域：下一代信息网络产业、信息技术服务产业、网络信息安全产品与服务产业、人工智能

产业、区块链、先进通信网络、工业互联网、虚拟现实等；

(二) 高端装备制造领域：智能制造装备产业、航空产业、卫星及应用产业、轨道交通装备产业、海洋工程装备产业、智能机器人、无人机和智能装备等；

(三) 新材料领域：新型功能材料产业、先进结构材料产业、高性能复合材料产业和半导体材料产业等；

(四) 生物工程领域：生物医药产业、生物医学工程产业、生物农业产业、生物制造产业、生物质能产业、高端医疗器械、新型中医药、数字医疗新业态等；

(五) 智能网联汽车领域：电动汽车产业、充电换电及加氢设施产业、生产测试设备产业、电池技术、自动驾驶、低时延高可靠车联网技术、路侧实时感知与数据处理技术、云控平台分级架构技术等；

(六) 新能源领域：核电技术产业、风能产业、太阳能产业、智能电网产业、氢能源产业等；

(七) 节能环保领域：高效节能产业、先进环保产业、资源循环利用产业、氢能、先进储能、智慧能源系统等；

(八) 未来产业领域：类脑智能、量子计算、6G、未来网络、无人技术、超材料和二维材料、基因与干细胞等；

(九) 其他高新技术领域。

## **第九条 知识产权处置**

充分披露标准中涉及的必要专利，符合团体标准发布流程中关于知识产权的相关程序规定。

### 第三章 评价指标

第十条 中关村标准认定的评价指标见表 1。

表1 中关村标准评价指标体系

一级指标	二级指标	评价内容
基本项	创新性	在相关领域的技术突破程度，或填补相关领域空白情况
	先进性	标准技术相对于国际、国内、行业、地区的先进性
	经济性	标准实施已经产生或预期产生的经济效果
	合规性	与有关法律、法规、规章、强制性标准等文件的符合性
	应用情况	标准在相关领域的实施情况，取得或预期取得的效果
加分项	硬科技	在硬科技相关领域具有技术突破
	可检测性及可认证性	标准的可检测及认证可能性评估
	“1 字标”	开展“1 字标”认证规划
	标准必要专利	含有标准必要专利
	国际化	标准在国际上已经应用或具有应用前景
	其他	评审过程中，专家组认为应予以加分的事项

### 第四章 评审委员会

第十一条 中关村标准认定的评审工作由中关村标准化协会各分技术委员会负责。无对应分技术委员会的由中关村标准化协会或中关村标准化协会委托的第三方组织成立的

评审委员会负责。

**第十二条** 中关村标准评审委员会由1名组长委员和来自政府、社会团体、企业、科研机构、检测机构、认证机构、用户单位、消费者等方面的专家委员构成。评审委员专业构成包括技术领域专家、标准化专家、检验检测领域专家、市场及投资专家等。委员的总人数应不少于5名且应为奇数。

**第十三条** 评审委员一般应满足下列要求：

（一）具有良好的信誉和职业道德，认真严谨，客观公正；

（二）标准化专家从事标准化相关工作5年以上，熟悉中关村标准管理规定，精通标准化相关知识、原理和方法；

（三）除标准化专家外的其他专家具有与评审标准领域相关的专业、管理或检测认证背景；

（四）与参评的团体及被评价的团体标准之间没有利害关系；

（五）其他应回避的情形。

## 第五章 评审程序

**第十四条** 申请

参加中关村标准认定应向中关村标准化协会提出申请（申请表格格式参见表A.1）并附下列相关材料：

（一）申请中关村标准认定的团体标准的清单、标准文本以及证明这些团体标准的制定符合程序文件和团体相关规定的证明文件；

注：证明文件包括但不限于：团体标准制定各阶段中的投

票文件、会议纪要、涉及专利的处置文件的复印件等文件。

(二) 检测(测试)、试验报告(必要时);

(三) 必要专利信息披露表、必要专利实施许可声明、已披露专利清单等(若包含);

(四) 团体对投诉的处理情况(若发生);

(五) 标准比对报告;

首次参加中关村标准认定的团体在提出申请时还需附下列相关材料:

(一) 团体法人资格证明文件复印件或扫描件;

(二) 团体的章程;

(三) 团体的标准制定程序、标准化组织机构设置及其管理运行制度文件;

上述文件修改后,应在申请中关村标准认定时及时重新提交。

### **第十五条 受理**

(一) 中关村标准化协会对申请材料的完整性和格式等进行审查。审查的内容包括:

1) 资料完整性: 提交的材料包含团体的制度文件及规定的团体标准相关文件。

2) 程序符合性: 标准的制定程序应至少包含立项、起草、征求意见、审查和发布五个阶段; 各阶段的过程材料完整, 能反映相应的工作内容、工作主体、期限、进入下一阶段的条件等;

3) 标准化工作透明性: 标准制定的各阶段符合开放、公平、

透明、协商一致、促进贸易和交流的原则，无重大意见分歧，或按照协商一致的原则已协调解决争议、反对意见；

4) 标准协调性：根据比对报告，标准的技术要求不低于已有国家标准和行业标准，标准内容协调统一、引用标准现行有效等；

5) 标准的领域符合性审查。标准的所属技术领域是否符合高新技术领域，标准是否基于核心的技术或者产品。

(二) 针对标准技术内容存在争议时，可邀请本领域技术或标准化专家协助判断。

审查合格后，通过中关村标准化协会网站、协会刊物或微信公众号等发布公示，公示评价的团体标准清单。

(三) 审查不合格的，协调相应团体补充完善申请材料或将申请材料退回，并告知团体。

(四) 任何单位和个人可在规定的期限内对公示的团体标准进行评议。单位或个人进行评议时应提交书面材料和相关证明文件，并对所提交材料的真实性负责。

(五) 任何单位和个人可在规定的期限内对公示的团体标准进行评议。单位或个人进行评议时应提交书面材料和相关证明文件，并对所提交材料的真实性负责。

## **第十六条 会议准备**

(一) 中关村标准化协会对收到的公众评议材料进行核实和整理。

(二) 中关村标准化协会将十五条(一)中的相关材料连同核实整理后的公众评议材料提交给评审委员会。

## 第十七条 评审

- (一) 中关村标准评审应在公示结束后进行。
- (二) 中关村标准评审一般以会议评审或函审形式进行。
- (三) 评审时，评审委员应：
  - 1) 逐项分析公众评议，并分别给出各项公众评议是否成立的结论；
  - 2) 按照表1的要求逐项评价团体标准。

(四) 四分之三及以上评审委员对某个团体标准的评价结论为通过且该团体标准按评审意见完成修改时，该团体标准通过中关村标准评审。

## 第十八条 复议

(一) 团体如对中关村标准评审结果有异议，认为中关村标准评审的过程中违反了公开、公平、独立原则等相关规定并对评审结果产生了实质性的影响，可向中关村标准化协会提起复议申请，并提供相关证明材料。

(二) 收到复议申请后，中关村标准化协会应对团体提供的复议申请材料进行审查，作出判定并通报评审委员会。如果复议申请成立，评审委员会应对团体标准重新进行评审。如果判定复议申请不成立，中关村标准化协会应通知团体，并维持原有的评审结果。

## 第十九条 批准

(一) 通过中关村标准评审的团体标准清单、评审结论及其他相关材料报中关村标准化协会批准。

(二) 经中关村标准化协会批准的结果书面通知被评审

团体，并在中关村标准协会网站、协会刊物或其他有关媒体上公布。

(三)对于未通过评审的团体标准，中关村标准化协会应将评审结果通知该团体。

## 第六章 先进性复核

### 第二十条 复核周期

通过中关村标准认定的团体标准，应每年对其进行一次先进性复核，核查该团体标准是否继续符合中关村标准关于先进性的规定。

### 第二十一条 复核程序

#### (一) 复核准备

- 1) 中关村标准化协会发出复核通知，团体按要求准备复核材料；
- 2) 团体将复核材料提交至中关村标准化协会。

#### (二) 复核过程及复核结论

- 1) 认证标准复核由各分技术委员会或中关村标准化协会根据第十三条的要求选择技术领域专家并通过函审的方式进行标准先进性复核；
- 2) 经中关村标准化协会批准通过的复核结论书面通知被复审的团体，并通过相关渠道向社会公布；
- 3) 不再符合本办法有关规定的团体标准，提出修订要求或撤销其中关村标准认定的建议结论。

## 第七章 认定标准的修订

### 第二十二条 修订依据

已认定的中关村团体标准发生如下情况时应开展修订：

- 1) 先进性复核或复审结论为修订；
- 2) 起草单位或团体自行升级技术或产品相关的指标或性能；
- 3) 技术或产品先进性等方面不再满足本文件规定的中关村标准认定的其他情况。

### 第二十三条 修订程序

#### (一) 修订标准文本准备

- 1) 中关村标准起草组综合各方意见并结合实际情况进行标准文本的修订；
- 2) 标准文本应保留修订记录并描述修订前后主要更改内容，形成修订内容的对比表。

#### (二) 修订标准的认定

- 1) 修订标准由各分技术委员会或中关村标准化协会根据第十三条的要求选择技术领域专家通过评审或函审的方式对标准的修订内容进行审查；
- 2) 经中关村标准化协会批准通过的审查结论书面通知修订标准的团体，并通过相关渠道向社会公布。

## 第八章 复审

### 第二十四条 复审周期

通过中关村标准认定的团体标准，应至少每三年对其进行一次复审，审查团体标准是否继续符合中关村标准的有关

规定。

**第二十五条** 复审委员会。复审委员会的有关要求参照第四章（评审委员会）的规定执行。

### **第二十六条** 复审程序

#### （一）复审准备

1) 中关村标准化协会发出复审通知，团体按要求准备复审材料。

2) 团体将复审材料提交至中关村标准化协会。

3) 复审委员会按要求对中关村标准进行复审，必要时可赴团体进行现场调查。

#### （二）形成复审结论

1) 复审委员会根据复审情况形成复审结论并将复审结论提交中关村标准化协会批准通过；

2) 经中关村标准化协会批准通过的复审结论书面通知被复审的团体，并通过相关渠道向社会公布；

3) 不再符合本办法有关规定的团体标准，提出修订要求或撤销中关村标准认定建议结论。

## **第九章 投诉**

任何自然人或法人认为某个中关村标准违反有关规定，可向中关村标准化协会提请投诉，并提供相关书面证明材料。协会将有关材料转交给对应团体，由其组织与投诉方协调，并将协调结果汇报给中关村标准化协会。必要时，中关村标准化协会组织召开协调会。

附：

## 中关村标准认定申请表

表1 中关村标准认定申请表

中关村标准认定申请表			
团体名称			
法定代表人 (或负责人)		团体所属国家	
地址			
联系人	联系电话		
	邮箱		
团体标准名称			
技术领域	<input type="checkbox"/> 新一代信息技术 <input type="checkbox"/> 高端装备制造 <input type="checkbox"/> 新材料 <input type="checkbox"/> 生物工程 <input type="checkbox"/> 智能网联汽车 <input type="checkbox"/> 新能源 <input type="checkbox"/> 节能环保 <input type="checkbox"/> 未来产业 <input type="checkbox"/> 其他 请填写子方向：(例：信息终端设备 ) _____		
是否涉及必要专利	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
标准牵头单位信息 (注：若本团体标准为企业牵头制定，请填写此栏；若为联盟牵头，无需填写。)	单位名称		
	项目联系人		职务
	联系电话/手机		邮箱
	有无检测合作机构	(若有，请根据实际情况填写主要合作机构)	
	有无认证合作机构	(若有，请根据实际情况填写主要合作机构)	
	1、企业简介（发展历程、主营业务、创始人及团队情况、所获主要资质、融资情况）；		

	2、企业标准化基础。
行业背景	主要描述申报标准相应产品的国际、本国行业基本情况
该标准的产品/技术信息	该标准的技术创新点及先进性描述；该标准在相关产业（产品/服务）中的应用情况及产生的效果；该标准对产业发展的重要意义与价值，相关产品的销售额及重大应用情况。
1 字标规划	
标准国际化战略	
<p>团体自我声明：</p> <p>1. 标准化工作符合本团体在全国团体标准信息平台上公布的标准制定程序要求，以及国家、有关部门和本团体的相关规定。</p> <p>2. 近二年或成立以来无行业内负面影响较大的标准化事件发生。</p> <p>3. 本单位按照按 GB/T 20004.1 开展标准化工作。</p>	
<p>团体意见：</p> <p style="text-align: right;">（盖章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	

# 中关村标准制定管理办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为加强中关村标准制定工作管理，规范中关村标准制定程序和要求，根据《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》等法律、法规及文件的有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的中关村标准是指由中关村标准化协会制定或认定，批准发布，以自主研发技术为核心、对产业链整体发展具有重大意义的团体标准。

**第三条** 本办法规定了中关村标准（以下简称“标准”）的立项、起草、征求意见、审查、批准发布、复审、修订和修改、快速程序等标准制定的主要程序和要求。

**第四条** 标准制定工作遵循“公平公正、开放透明、充分协商、创新引领”的原则，应当有利于科学合理利用资源，推广科学技术成果，增强产品的安全性、通用性、可替换性，提高经济效益、社会效益、生态效益，做到技术上先进、经济上合理。

**第五条** 标准应为下列领域或与其配套的领域：

（一）新一代信息技术领域：下一代信息网络产业、信息技术服务产业、网络信息安全产品与服务产业、人工智能产业、区块链、先进通信网络、工业互联网、虚拟现实等；

（二）高端装备制造领域：智能制造装备产业、航空产业、卫星及应用产业、轨道交通装备产业、海洋工程装备产业、智能机器人、无人机和智能装备等；

（三）新材料领域：新型功能材料产业、先进结构材料产业、高性能复合材料产业和半导体材料产业等；

（四）生物工程领域：生物医药产业、生物医学工程产业、生物农业产业、生物制造产业、生物质能产业、高端医疗器械、新型中医药、数字医疗新业态等；

（五）智能网联汽车领域：电动汽车产业、充电换电及加氢设施产业、生产测试设备产业、电池技术、自动驾驶、低时延高可靠车联网技术、路侧实时感知与数据处理技术、云控平台分级架构技术等；

（六）新能源领域：核电技术产业、风能产业、太阳能产业、智能电网产业、氢能源产业等；

（七）节能环保领域：高效节能产业、先进环保产业、资源循环利用产业、氢能、先进储能、智慧能源系统等；

（八）未来产业领域：类脑智能、量子计算、6G、未来网络、无人技术、超材料和二维材料、基因与干细胞等；

（九）其他高新技术领域。

#### **第六条 工作职责：**

中关村标准化协会秘书处（以下简称“协会秘书处”）负责标准制定的管理工作。

中关村标准化协会理事会负责标准立项和发布的批准工作。

中关村标准化协会下设的各专业领域标准化技术委员会（以下简称“技术委员会”）负责所属领域的标准项目的收集、申报、起草、征求意见、审查、报批、复审、修订和修

改等工作。

**第七条** 标准的认定按照《中关村标准认定管理办法》执行。

## 第二章 立项

**第八条** 中关村标准化协会会员可向相关技术委员会提出标准制定立项建议。没有相关技术委员会的，可向协会秘书处提出标准制定立项建议，由协会秘书处直接负责或委托相关单位负责项目的收集、申报、起草、征求意见、审查、报批、复审、修订和修改等工作。

**第九条** 对标准立项建议进行政策符合性审查。

**第十条** 通过政策符合性审查的标准立项建议，公开发送给标协会会员中的社会组织进行确认，如标准立项建议的领域方向跟相关社会组织符合，则转到相应的社会组织进行制定；

**第十一条** 定向推荐。如在公开征集中，没有社会组织认领。标协根据收到的项目建议书的领域初步判断，可定向跟社会组织再次确认；

**第十二条** 在上述流程中，均无相关社会组织认领的标准立项建议，转入相应的分技术委员会进行制定。如无对应的分技术委员会的，由标协秘书处再协调安排。

**第十三条** 技术委员会负责对标准立项建议进行审查、投票，全体委员赞成票3/4以上方为通过。对投票通过的标准立项建议，形成申报材料报送协会秘书处申请立项。

申报材料包括：

- 报送函；
- 标准项目建议汇总表；（附件1）
- 标准项目建议书；（附件2）
- 标准项目草案；（附件3）
- 投票证明材料；
- 标准项目已识别关键技术指标比对报告或标准查新报告；
- 其他相关材料。

**第十四条** 协会秘书处对申报项目的必要性、可行性等进行评估，评估通过的立项建议，由协会秘书处不定期向社会公示。公示期一般为15个自然日，公示期满后，协会秘书处组织相关技术委员会对公示意见进行汇总、协调和处理。

**第十五条** 对公示无异议或相关异议已处理完毕的立项建议，协会秘书处上报协会理事会，经协会理事会批准通过后，下达标准制修订计划。

**第十六条** 针对中关村产业发展和管理急需的标准项目，协会可指定相关技术委员会组织开展标准制定工作。

**第十七条** 在标准制修订计划项目的执行过程中，如需对计划项目进行合并、撤销等重大调整，应由标准起草工作组提出申请，经技术委员会审查后报送协会秘书处审核，审核通过的由协会秘书处上报协会理事会批准。

### **第三章 起草、征求意见和审查**

**第十八条** 技术委员会应组织标准申报单位成立标准起草工作组，负责标准的起草工作。

**第十九条** 标准起草工作组应推选产生组长单位，在调查研究和试验验证等工作的基础上，提出标准草案。标准草案编写应符合 GB/T1.1 规定及相关规定要求。

**第二十条** 标准起草工作组将标准草案提交技术委员会，经协调一致后形成标准征求意见稿及相关文件报送协会秘书处，由协会秘书处统一向社会公示并征求意见。公示期一般为30个自然日，公示期满后，技术委员会内部有分歧意见不能达成一致时，由协会秘书处进行协调。对于重大分歧意见，难以达成一致时，由协会秘书处提出决策建议，提交全体理事单位会员表决。

**第二十一条** 征求意见时，标准起草工作组需提交以下材料：

- 标准汇总表；（附件4）
- 标准征求意见稿；
- 编制说明；（附件5）
- 其他有关材料。

**第二十二条** 标准起草工作组对反馈意见进行研究处理，填写标准征求意见汇总处理表，形成标准送审稿及相关文件报送技术委员会。标准征求意见稿修改后，技术内容有较大调整的，应再次征求意见。

**第二十三条** 技术委员会对送审稿进行技术审查，审查形式为会议审查。技术委员会应当形成会议纪要，并附审查结论。

**第二十四条** 技术审查原则上应协商一致，对不能协商

一致的,技术委员会应进行表决,参会人员赞成票为有效票的3/4以上,视为通过。

**第二十五条** 技术审查通过后,由标准起草工作组修改完善形成标准报批材料报送协会秘书处。

标准报批材料包括:

- 报送函;
- 报批项目的总体情况说明(适用时);(附件6)
- 标准报批稿及编制说明;
- 标准征求意见汇总处理表;(附件7)
- 标准审查会会议纪要;(附件8)
- 知识产权情况说明及处置意见;
- 其他有关材料。

**第二十六条** 标准涉及专利的处置规则,遵照协会相关标准或规范。

**第二十七条** 标准的起草、征求意见和审查周期一般不超过6个月。标准不能按照项目计划规定期限完成的,可适当延期,延长期限不得超过3个月。无法继续执行的,经技术委员会决定后报送协会秘书处,由协会秘书处上报协会理事会批准,终止标准计划。

#### 第四章 批准发布

**第二十八条** 协会秘书处统一组织专家对标准报批材料进行审核,审核通过的由协会秘书处上报协会理事会,确定最终发布的标准。

**第二十九条** 经过协会理事会批准拟发布的标准,由协

会秘书处根据团体标准编号与分类规则进行顺序编号，并以协会正式公文明确。

**第三十条** 标准编号格式为“T/ZSA xxx-zzzz”，其中：

——T 为团体标准代号；

——ZSA 为中关村标准化协会代号；

——xxx 为标准顺序号，由数字组成；

——zzzz 为发布年代号，由四位数字组成。

**第三十一条** 标准发布一般分为中文版和英文版。如有需要，可发布其他外文版。

标准中文版与英文版冲突时，以中文版为准。

**第三十二条** 协会正式公文明确发布后，协会秘书处通过“全国团体标准信息平台”自我公开声明。

**第三十三条** 标准发布后，相关争议（含投诉）的处置参照《中关村标准认定规范》（T/ZSA 3）第10款相关规定执行；未能有效处置的，按照国家有关法律法规、政策和规范等进行处理。

**第三十四条** 中关村标准化协会负责组织标准的出版发行，标准版权归中关村标准化协会所有。

## 第五章 复审

**第三十五条** 标准实施后，协会秘书处根据发展需要，组织对标准进行复审。标准的复审周期一般不超过三年。

**第三十六条** 技术委员会应当在复审周期内提出标准复审计划建议，形成复审材料报送协会秘书处。

标准复审材料包括：

- 报送函；
- 标准复审项目汇总表；（附件9）
- 复审意见表；（附件10）
- 标准复审报告；（附件11）
- 标准实施情况汇总表；（附件12）
- 其他相关材料。（附件13、14、15、16）

**第三十七条** 协会秘书处对标准复审材料进行审查，审查通过的复审结论向社会公示15个自然日进行征求意见。复审结论分为继续有效、修订和废止三种情况。对于拟废止的标准，应提出充分准确的理由。

公示期满后，协会秘书处组织相关技术委员会等单位对公示意见进行汇总、协调和处理。

**第三十八条** 对公示无异议或相关异议已处理完毕的复审结论，由协会秘书处报协会理事会审批。协会理事会审批通过的，由协会秘书处公告发布。对于继续有效的标准，应在标准编号后加注复审年份。对于修订的标准，相关技术委员会应及时组织开展修订工作。

## 第六章 修订和修改

**第三十九条** 标准修订时，按照本办法规定的标准制定程序进行立项、起草、征求意见、审查、报批、批准发布。

**第四十条** 当标准的技术内容不够完善，在对其技术内容作少量修改或增减后，仍能符合当前科技水平、适应产业发展需求的，可采用修改单方式修改。

**第四十一条** 标准修改时，技术委员会应按照标准制定

程序，开展标准修改单的起草、征求意见和审查，形成标准修改单的报批材料，报送协会秘书处。

标准修改单的报批材料包括：

- 报送函；
- 报批标准修改单项目汇总表；（（附件17））
- 标准修改单报批稿及编制说明；
- 标准修改单审查会会议纪要；
- 其他相关材料。

协会秘书处按照标准报批发布的公示要求进行公示，对公示无异议或相关异议已处理完毕的修改单，由协会秘书处报协会理事会审批。

## 第七章 快速程序

**第四十二条** 针对中关村产业发展和管理急需、技术成熟的申报项目，可向协会秘书处提出快速程序申请。

标准制定快速程序的申报材料包括：

- 报送函；
- 标准项目建议汇总表；
- 标准项目建议书；
- 标准征求意见稿；
- 标准市场应用分析报告；
- 标准项目已识别关键指标比对报告或标准查新报告；
- 其他相关材料。

**第四十三条** 协会秘书处对申报项目进行评估，评估通过的按照本办法规定进行征求意见、审查、报批和批准发布。

## 第八章 附则

第四十四条 本办法由中关村标准化协会负责解释。

第四十五条 本办法自公布之日起施行。

# 中关村标准化协会

中关村标协（2024）办字第（019）号

秘级：秘密

## 归档管理制度

为了防止资料丢失，实现中关村标准化协会（以下简称“协会”）信息的内部共享、积累、有序传递及有效应用，提高工作效率，特制定本项管理制度，以便各部门遵照执行。

此制度自发布之日起生效。之前所有同类文件作废，若有同类新文件发布时，则按新文件执行。

本文件解释权归秘书处所有。



主题词：归档

抄送：综合管理部

中关村标准化协会

二〇二四年三月二十九日印发

附件一：

# 归档管理制度

## 第一章 总 则

**第一条** 为了防止资料丢失，实现中关村标准化协会（以下简称“协会”）信息的内部共享、积累、有序传递及有效应用，提高工作效率，特制定本项管理制度。

**第二条** 协会所有部门均需遵照此制度进行归档工作。

## 第二章 归档责任

**第三条** 归档责任人、归档审核人、归口部门的归档责任：

归档责任人即归档人。须严格按照本制度归档要求准备归档资料。

归档审核人为部门负责人。归档审核人负责检查归档责任人准备的归档资料是否齐全，归档内容是否有误，归档资料是否归档清单目录一致以及是否按照本制度归档资料要求和保密级别整理归档资料。

公开级别文件归口部门为综合管理部，公开级别文件上传微盘存储，采用通过考核表中行为考核部分的相关条款进行考核和相关部门 360 评价两种方法的后管理模式。

秘密、机密级别文件归口部门为财务部，归档保管人在收归档资料后，要严格按照本制度归档要求再次检查部门归档资料是否与归档清单目录一致，对于不符合要求的退回重新整理。

## 第三章 归档范围、类型

**第四条** 需要归档文件包括但不限于项目文件、财务数据、合同、协会证照、相关联系人等。

## **第五条** 归档资料分为以下几类：

- (一) 电子文件：文本文件、重要邮件、图形文件、影像文件、声音文件等。
- (二) 纸质文件：合同、协议、证书等。

## **第四章 归档周期**

### **第六条** 所有部门按照以下时间进行归档工作：

- (一) 所有部门每月 20 日均需对上月需归档的资料进行归档。
- (二) 质量部在每年的 6 、12 月检查归档情况，若检查时没有将需归档的材料全部进行归档，将视为归档未完成。

## **第五章 归档流程、要求**

### **第七条** 归档的流程

公开级别文件归档的流程为：归档人 →部门负责人检查 →上传微盘。

秘密、机密级别文件归档的流程为：归档人 →部门负责人审批 →归档保管人。

### **第八条** 归档资料基本要求：

#### **(一) 归档文件夹要求**

- 1、按照年度及部门来进行整理归档，每个文件夹进行编号。
- 2、归档时按照部门及项目进行分类，如项目跨部门，每个部门分别归档后，统一归到整个项目，由项目经理进行统筹。
- 3、为便于后续查找，归档文件夹按工作事项来命名，如无特殊情况，不要只以个人的名字进行归档文件夹的命名。
- 4、归档文件应按目录逐级归类，即目录，一级子目录，二级子目录，便于后续管理。

#### **(二) 归档文件要求**

- 1、文件命名应做好统一命名规则。凡纳入 ISO9000 管理体系要求的部门，

要按照 IS09000 文件控制程序中文件编号要求进行编号命名；未纳入 IS09000 管理体系要求的部门，可参照 IS09000 文件控制程序中文件编号要求进行编号命名，也可按照部门要求命名。

2、归档文件格式应为可编辑文件，即原始文件；如无必要，不需要 PDF，便于后续编辑。

### **（三）归档清单要求**

归档清单模板可根据归档文件的分类，自行增减目录列，但不得随意更改归档清单基础样式。

## **第九条 归档资料整理原则**

（一）归档资料要保证齐全，各部门需把好关，所有项目，都要进行归档；

（二）所有部门均需按照要求及时归档工作事项

## **第六章 归档文件的调用**

### **第十条 调用的流程为**

秘密级别：申请人 → 部门负责人 → 归档保管人处调阅。

机密级别：申请人 → 部门负责人 → 秘书长/执行副理事长 → 归档保管人处调阅。

**第十一条** 调用审批需走企业微信档案调阅审批。

**第十二条** 调用的注意事项：

#### **（一）电子版调用要求**

- 1、归档硬盘不随意借用拷贝文件，避免病毒感染；
- 2、归档硬盘及时备份，管理人时常检查硬盘情况，如有病毒或者磁盘空间不足等问题时，及时汇报解决；
- 3、扫描件调用：应由保管人扫描，添加备注后再交予调用人员使用。
- 4、调取电子版资料使用的，仅限于本次调阅用途使用，不可私自用于其他

用途。

### **(一) 纸质版调用**

1、原件调用时应明确调用时间及归还时间，调取原件使用的，不得私自复印、扫描、拍照等。

2、复印件调用时应由保管人复印或扫描，添加备注后再交予调用人员使用。

## **第七章 档案的保密规定**

### **第十三条 保密级别的划分**

(一) 公开级别：指所归档文件可对外公开使用；此保密级别文件无需审批。

(二) 秘密级别：指协会的日常文件，协会全员经过部门负责人批准均可调用。

(三) 机密级别：指对协会的整体形象或者发展有重要影响或作用的文件，一旦泄露会使协会权益受到重大损害。此保密级别文件调阅需经过秘书长或执行副理事长审批。

### **第十四条 保密方式**

(一) 协会自有文档，均需按照文件的保密级别添加秘密、机密水印，公开级别文件无需添加；

(二) 所有电子归档文件，均需在归档清单中标注保密级别；纸质合同归档时均需标注保密级别。

(三) 保密文件的保管人需对所有文件的保密工作负责，不得随意泄露。

(四) 员工应将办公电脑设置密码，并在离开时锁屏，防止信息泄露。

(五) 员工应注意文件的保管，不得将秘密、机密文件随意摆放在工位上。

(六) 废弃的秘密、机密文件不得作为二次纸使用，应及时粉碎处理。

## **第八章 附则**

**第十四条** 归档未完成将不予发放奖金/提成等各项激励。

**第十五条** 归档是否完成对激励的发放有一票决定权。

**第十六条** 归档保管人不定期抽检各部门调用文件的处理方式是否符合本制度第十一条规定。

**第十七条** 协会保密和机密级别的文件，未经允许，不得私自用于商业用途，一经发现，公司将保留追究其法律责任。

## 附件二：

中关村标准化协会工作文件保密级别划分表

归档部门	具体工作内容涉及文件	保密级别	备注
秘书长办公室	周报	秘密	
	已签约项目的实施管理全流程文件/诚信报告、社会组织专项工作全流程文件	机密	
	政府项目申报，包括申报项目信息查询和跟踪、申报材料准备等全流程文件	机密	
	合同	机密	
标准培育部	认定征集通知类/审查公示的红头文件通知/标准发布的红头文件	公开	
	认定材料包含比对报告、认定申请表、应用证明等/评审会会议议程及会议纪要/理事会审批邮件截图//标准文本文件/周报	秘密	
	中关村标准战略咨询和国际化专项委托项目全流程文件	机密	
	创优计划通知类/申报单位提交的创建方案/合作备忘录	秘密	
	国际周/标准周项目不含照片通知类文件	秘密/机密	
TC 服务部	分技术委员会提案论证会会议议程/分技术委员相关通知类/批准成立中关村标准化协会分技术委员会的公告/会议相关照片、录音等记录	公开	
	“中关村标准”制定项目立项建议书/标准比对分析报告/（报批稿）标准报批公示/周报	秘密	
	分技术委员会提案/分技术委员会委员名单/评审会专家汇总表	机密	
“1 字标” 培育部	生态合作伙伴	公开	
	调研文件/会议纪要/周报	秘密	
	1 字标开展工作相关流程文件	机密	
会员服务部	单位走访照片/新会员宣传材料收集	公开	
	会员表/入会申请/会员证备案全流程文件/会员服务清单/周报	秘密	
	会员大会、监事会、理事会等会议全流程文件/会费相关文件/智库、投资委员会、用户委员会、黑科技项目库的全流	机密	

	程文件		
市场服务部	活动议程/新闻稿/照片/宣传册/战略地图	公开	
	周报/活动签到表/logo/图片素材	秘密	
	信息报送表	机密	
企业服务部	周报	秘密	
	涉及部门工作相关全流程文件为机密级别	机密	
政府服务部	新版公文格式	公开	
	周报	秘密	
	涉及部门工作相关全流程文件为机密级别	机密	
财务部	审批表模板/支出凭单模板/借款凭单模板/标协开具增值税发票需提供的信息/支付宝收款码	公开	
	周报	秘密	
	涉及部门工作相关全流程文件为机密级别	机密	
质量部	质量手册/程序文件/组织架构/质量目标（各部门年度目标）相关文件	公开	
	内审员培训相关文件/管理评审相关文件/外审相关文件/周报	秘密	
综合管理部	红头文件/培训课件/月度季度目标	公开	
	会议室使用记录/服务标识/办公用品台账/人力筹办会议相关文件/周报	秘密	
	考勤相关文件	机密	
创新发展部	负责非涉密知识（档案）管理类文件	公开	
	周报	秘密	
	研究类课题全流程文件	机密	

附件三：

中关村标准化协会资料归档清单							
一级目录	二级目录	三级目录	四级目录	文件名	保密级别		备注
					秘密	机密	
文件夹名称（例如：一、知识管理组）							
文件夹名称（例如：二、媒体宣传组）							
文件夹名称（例如：三、嘉宾邀请组）							
归档人签字							
部门负责人签字							
秘书长签字							
执行副理事长签字							
归档日期							



# 中关村标准化协会 质量管理手册

编制依据

GB/T 19001-2016 idt ISO 9001:2015 标准

编 号: ZSA/SC01 V1.2

版 本 号: V1.2

受控状态: 受控

编 制: 质量部

审 核: 黄群

批 准: 王钧

2022年7月1日发布

2022年7月1日实施

## 目 录

0.1 手册颁布令 .....	5
0.2 任命书 .....	6
0.3 管理手册说明 .....	7
0.3.1 用途 .....	7
0.3.2 依据 .....	7
0.3.3 手册管理 .....	7
0.3.4 评审与更改 .....	7
0.3.5 其他 .....	7
0.4 协会概况 .....	9
0.5 协会组织结构图 .....	9
1. 目的和范围 .....	10
1.1 目的 .....	10
1.2 范围 .....	10
2. 引用文件和标准 .....	10
3. 术语和定义 .....	10
4. 组织环境 .....	10
4.1 理解组织及其背景 .....	10
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	13
4.3 确定质量管理体系的范围 .....	13
4.4 质量管理体系及其过程 .....	13
5. 领导作用 .....	14
5.1 领导作用与管理承诺 .....	14
5.1.1 总则 .....	14
5.1.2 以顾客为关注焦点 .....	14
5.2 方针 .....	16
5.3 职责 .....	16
6. 策划 .....	17
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	17
6.1.1 总则 .....	17
6.1.2 措施的策划 .....	17
6.2 质量目标及其实现的策划 .....	18
6.3 管理体系变更的策划 .....	19
7. 支持 .....	19
7.1 资源 .....	19
7.1.1 总则 .....	19
7.1.2 人员 .....	19
7.1.3 基础设施 .....	19
7.1.4 过程运行环境 .....	19
7.1.5 监视和测量资源 .....	20
7.1.6 协会的知识 .....	20
7.2 能力 .....	20

7.3 意识 .....	21
7.4 沟通 .....	21
7.4.1 总则 .....	21
7.4.2 内部沟通和信息交流 .....	22
7.4.3 外部沟通和信息交流 .....	22
7.5 形成文件的信息 .....	22
7.5.1 文件类别 .....	22
7.5.2 文件控制 .....	23
7.5.3 记录控制 .....	23
8. 运行 .....	23
8.1 产品和服务运行策划和控制 .....	23
8.2 产品和服务的要求 .....	24
8.2.1 顾客和相关方的沟通 .....	24
8.2.2 与产品有关要求的确定 .....	24
8.2.3 与产品/服务有关的要求的合同评审 .....	24
8.2.4 产品和服务要求的变更 .....	25
8.3 产品和服务的设计和开发 .....	25
8.3.1 总则 .....	25
8.3.2 设计策划 .....	25
8.3.3 设计输入 .....	26
8.3.4 设计控制 .....	26
8.3.5 设计输出 .....	26
8.3.6 设计更改 .....	26
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制 .....	27
8.4.1 总则 .....	27
8.4.2 控制类型和程度 .....	27
8.4.3 外部供方的信息 .....	27
8.5 生产和服务的提供 .....	28
8.5.1 生产和服务提供的控制 .....	28
8.5.2 标识和可追溯性 .....	28
8.5.3 顾客或外部供方的财产 .....	29
8.5.4 防护 .....	29
8.5.5 交付后的活动 .....	29
8.5.6 更改控制 .....	29
8.6 产品和服务的放行 .....	29
8.7 不合格的控制 .....	30
9. 绩效评价 .....	30
9.1 监视、测量、分析和评价 .....	30
9.1.1 总则 .....	30
9.1.2 顾客满意 .....	31
9.1.3 分析和评价 .....	31
9.2 内部审核 .....	32
9.3 管理评审 .....	32
9.3.1 总则 .....	32

---

9.3.2 评审输入.....	33
9.3.3 管理评审输出.....	33
9.3.4 评审形式和方法.....	33
10. 改进.....	34
10.1 总则.....	34
10.2 不符合和纠正措施.....	34
10.3 持续改进.....	34
附录 1 管理体系职责分配表.....	35
附录 2 组织架构.....	37
附录 3 部门职责.....	38

## 0.1 手册颁布令

# 颁 布 令

中关村标准化协会（以下简称协会）依据 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系-要求》，结合本协会的实际制定了《质量管理手册》V1.0 版，经公司领导层讨论通过，现予以批准发布，并从 2022 年 07 月 01 日起开始实施。

本《质量管理手册》是协会质量管理体系法规性文件，是指导协会建立并实施质量管理体系的纲领和行动准则，为此，自本手册实施之日起，要求全体员工充分理解、认真执行协会的质量方针和目标，严格按照《质量管理手册》的要求落实相关责任，规范质量管理体系运行活动，为实现协会战略总目标提供保障，为政府和客户提供满意的服务。

最高管理者：

2022 年 7 月 1 日

## 0.2 任命书

# 任 命 书

为了贯彻执行 GB/T19000-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系-要求》，加强对质量管理体系建立、实施保持和改进的领导，特任命黄群为协会的管理者代表，并赋予《质量管理手册》中规定的与质量管理体系运行有关的相应职责和权限。

管理者代表的职责是：

- 1、负责组织质量管理体系的建立实施并运行；
- 2、向最高管理者汇报质量管理体系运行情况，包括业绩和改进的需求；
- 3、配合领导层在整个协会内形成良好的质量意识；
- 4、负责质量管理体系外部事宜的联络工作。

最高管理者：

2022年7月1日

## 0.3 管理手册说明

### 0.3.1 用途

质量管理体系 QMS 手册（或简称为‘手册’）是向协会内部和外部提供本协会质量管理体系一致性信息的正式文件。

### 0.3.2 依据

本手册依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系要求》，并结合协会的实际编制而成。

### 0.3.3 手册管理

1. 手册为协会的受控文件，由**质量部**按相关文件控制程序管理。
2. 手册持有者应对其妥善保管，不得损坏、丢失。
3. 手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还**质量部**，办理核收登记。
4. 未经管理者代表批准，任何人不得将手册提供给协会以外人员。

### 0.3.4 评审与更改

定期对手册的适用性、充分性、有效性进行评审，包括对手册更改需求的评审。

对手册如有修改建议，各部门应及时汇总并反馈到**质量部**(或管理者代表)，以便得到适宜的评审和修订。

手册的更改由管理者代表主持，**质量部**按相关文件控制程序的规定具体实施。

手册的更改由最高管理者批准。

手册的更改记录见附录 1。

### 0.3.5 其他

本手册的条款由**质量部**负责解释，如有争议，由管理者代表予以仲裁。

### 版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属**中关村标准化协会**所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经本公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。



## 0.4 协会概况

中关村标准化协会（以下简称标协）是在国际上围绕科技制高点的竞争空前激烈，我国进入高质量发展阶段等背景下，于 2016 年底在国家标准化管理委员会、国家市场监督管理总局、国家工业和信息化部、北京市科委、原中关村管委会以及北京市市场监管局等部门支持下在北京成立。标协瞄准我国在国际事实标准领域的空白和产业痛点，通过打造国际一流的“中关村标准”，并基于“中关村标准”，推出“1 字标”产品标识，对标国际知名标准组织 IEEE、ANSI、DIN、BSI 等，努力将中关村标准化协会率先建设成具有国际影响力的“国际事实标准组织”。

标协目前有会员单位 131 家，其主要会员为各科技领域领先的产业联盟和科技企业，其中过半数会员为产业联盟。建立了由中国工程院赵宪庚院士、邬贺铨院士、干勇院士、原国务院张纲参事和原国际标准化组织 ISO 张晓刚主席等专家组成的高规格的战略委员会。会长由著名企业家、亚信科技董事长田溯宁先生担任。按照战略新兴和高精尖产业搭建了二十个顶级分技术委员会，吸收了近 300 位各领域一流专家。秘书处团队具有丰富的市场化和运营管理经验。

标协通过对各技术联盟创制的团体标准进行认定的方式产生“中关村标准”，并建立了符合国际惯例的机制流程，候选“中关村标准”的技术指标必须经过第三方出具比对报告证明是最先进的，确保“中关村标准”的指标是高于国标、行标、地标和其它一般性团标。企业依据“中关村标准”生产的产品，通过第三方检测认证的，中关村标协授权对产品贴“1 字标”。

标协按照标准专利、标准创制、标准发布、产品检测、产品认证、产品贴标和客户采信“七部曲”模式推进工作，帮助企业实现技术专利化、专利标准化、标准市场化，打造了一条由技术转化为市场现实价值的有效通道。截止到 2021 年底，标协累计发布“中关村标准”111 项，其中 2021 年新发布“中关村标准”46 项，“1 字标”贴标 7 项。已培育出《碳化硅单晶》、《自动驾驶出租车》、《智能媒体编码》、《室内小间距 LED 显示》、《VR 激光雷达三维扫描相机》等有影响力的“中关村标准”及“1 字标”产品。

按照“中关村标准”战略地图规划，到 2025 年中关村标准化协会将初步建成“国际事实标准组织”，“中关村标准”和“1 字标”获得国际上的普遍认可，“中关村标准”成为国际一流科技标准的标志，“1 字标”成为国际一流科技产品的标志。在全球范围“中关村标准”发布数量和“1 字标”贴标数量双过万，实现中关村十四五规划中“塑造中关村标准国际品牌”的任务目标，有力支撑中关村建设世界领先的科技园区和北京建设国际科技创新中心。

## 0.5 协会组织结构图

见附录 2

## 1. 目的和范围

### 1.1 目的

为了建立、健全协会质量管理体系（简称 QMS），确定质量方针和目标，对质量风险进行有效管理，确保全体员工理解并遵照执行，持续改进 QMS 的充分性、适宜性和有效性，特制定本手册。

### 1.2 范围

本手册是按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系 要求》，结合本协会的实际编制。适用于本手册 4.3 条款确定的范围内质量管理活动。

#### 本协会质量管理体系应用范围及说明：

- a) 质量管理体系应用范围：“中关村标准”创制、“1 字标”产品培育和认证贴标活动、支持政府标准化相关委托工作、协会会员服务以及协会各项职能管理活动（以下简称为协会标准化各项管理活动）；与上述活动有关的部门统称为各业务运营部门。
- b) 本协会在开展上述质量管理活动中，GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 标准的所有要求均适用，无不适用条款。
- c) 关于外部供方提供的产品和服务环节：协会内部存在办公用品及办公设备采购活动；有外聘专家参与标准化技术服务活动；上述外部供方提供的产品和服务，按照 8.4/条款实施管理。

本协会外包过程经识别为：外聘专家参与协会的标准化技术服务活动；协会编制相关程序，外聘专家管理制度；由使用部门进行选择、评价、定期再评价，并保存相关记录。

外聘具有实验室认证资格的检测机构作为分包方，从事协会委托的检验试验活动，对协会负责。

## 2. 引用文件和标准

下列文件和标准通过本手册的引用，均为本手册的条文，本手册使用时所示文件和标准均为有效版本，当引用文件和标准被修订时，使用其最新版本。

- GB/T19000-2016/ISO9000:2015《质量管理体系 基础和术语》
- GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系 要求》

## 3. 术语和定义

本手册采用 GB/T19000-2016/ISO9000:2015 中的术语和定义。

## 4. 组织环境

### 4.1 理解组织及其背景

**主控部门：领导层**

本协会依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 《质量管理体系要求》，结合本协会的“1.2 质量管理体系应用范围”中业务活动开展和质量风险的实际情况，确定与质量管理体系相关的目的和影响其达到预期效果的能力的内外部因素，包括正面的和负面的：

外部因素从国家、区域或行业等层面，考虑来自于法律、政治、监管、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等方面的因素；

内部因素从协会标准化各项管理活动层面，考虑产品和服务、价值观、文化、知识、能力、绩效等方面的因素。

协会要求相关部门及时收集相关的内外部因素，采取多种方式分析、评审内外部因素的可利用性，建立阶段性战略发展规划，并确保质量管理体系与协会战略发展规划的一致性。确定质量管理体系范围并积极采取应对措施，不断提升产品和服务质量，实现协会战略发展规划。

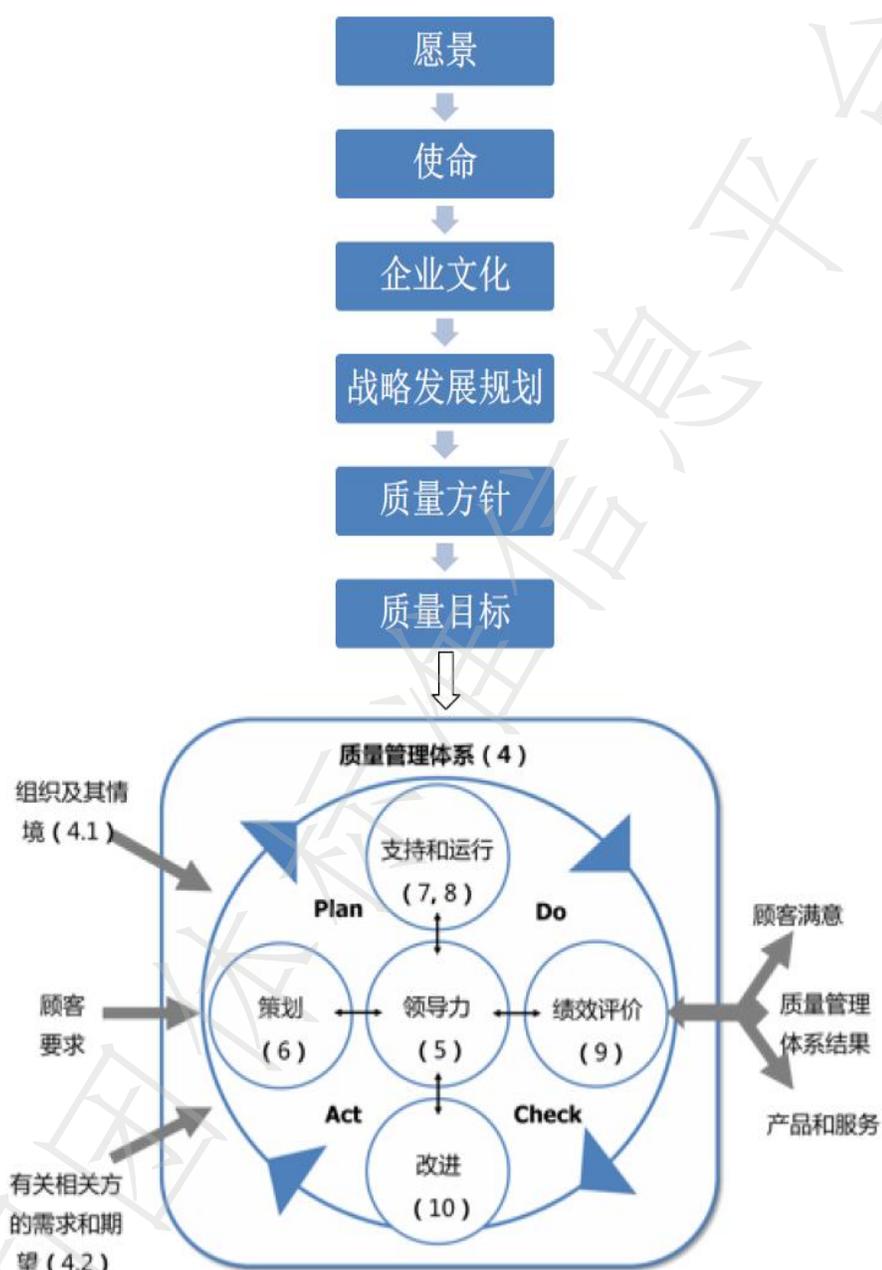
**协会愿景：**成为国际事实标准组织，做中国创新的靓丽名片！

**协会使命：**赋能科技企业，认定一流标准，打造一流产品，服务一流客户！

**协会文化：**组织要牢记使命、纪律严明、勇于开拓，五个一流，打造敢想、敢干、该干，想干、会干、实干的作风。



文化环



**协会战略发展总目标：**到 2025 年将中关村标准化协会初步建设成“国际事实标准组织”，“中关村标准”和“1 字标”获得国际上的普遍认可，“中关村标准”成为国际一流科技标准的标志，“1 字标”成为国际一流科技产品的标志。在全球范围“中关村标准”发布数量和“1 字标”贴标数量双过万，实现中关村十四五规划中，“塑造中关村标准国际品牌”的任务目标，有力支撑中关村建设世界领先的科技园区和北

京建设国际科技创新中心。

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系标准建立在 ISO 组织通用的 PDCA 管理理论模式上，即计划、实施、检查、改进的基础上，以下为本协会质量管理体系与协会战略对接图：

#### 4.2 理解相关方的需求和期望

##### 主控部门：领导层

本协会应确定：

- a) 质量管理体系的相关方；
- b) 和这些相关方有关的质量要求。

识别上述与质量管理体系有关的相关方的目的是为了实施战略发展规划，满足相关方的需求和期望，实现双赢。

#### 4.3 确定质量管理体系的范围

##### 主控部门：领导层

4.3.1 领导层在确定质量管理体系范围时，考虑了协会所处的内外部环境，关注可能对质量管理体系产生影响的内外部因素、协会的管理活动、产品和服务、协会的组织 and 物理边界。

4.3.2 本协会确定的质量管理体系范围及说明见 1.2 范围

#### 4.4 质量管理体系及其过程

##### 主控部门：领导层

4.4.1 协会按照标准要求建立、实施、保持和持续改进质量管理体系。

最高管理者组织质量管理体系的策划，并对质量管理体系有效性负责。

质量部负责质量管理体系策划的落实，各职能部门配合完成策划任务。策划所形成的文件、记录、管理流程等相关信息，按层级进行评审，经最高管理者批准后实施。

质量管理体系策划的输出包括：质量管理手册、程序文件、管理制度、工作流程和运行记录等，并确保其系统性、协调性和适用性。

领导层组织梳理协会有关协会标准化各项管理活动的制度规定、工作流程，充分分析其中的风险和机遇，并确定有效的应对措施。

识别上述活动所需的过程，确定这些过程所需的输入和期望的输出，确定所需的人员、技术、资金、设备等各种需求，确定这些过程的顺序和相互作用，为这些过程明确各自的职责和权限，配备足够的资源。

建立内部质量管理监督检查和考核机制，确定对这些过程的监控节点、监控周期和绩效指标并实施检查监督，以确保这些过程的运行和有效；评价这些过程实施情况并在必要时实施变更，确保实现预期的结果；定期评审管理体系，并随着内外部环境的变化持续改进管理过程和管理体系的适宜性、充分性和有效性。

质量部组织各部门按照本手册的要求，实施规范化管理，全体员工要遵守本手册和协会管理体系各层次文件的要求，确保协会质量管理体系的有效运行。

4.4.2 质量部根据协会的实际情况和质量管理体系运行控制的需要，确定质量管理体系文件的数量、内容、表现形式和载体，策划所需要的运行记录，使各层次的文件足以支持过程运行，并能够提供已按策划要求得到实施的充分证据。

## 5. 领导作用

### 5.1 领导作用与管理承诺

#### 5.1.1 总则

主控部门:领导层

协会建立、实施并持续改进质量管理体系。最高管理者对质量管理体系的有效性负责。质量部配合主管领导组织和协调质量体系运行中承诺的相关工作的落实。

协会领导层实施有力的领导，创造一个使全员能充分参与的环境和氛围，确保质量管理体系充分和有效的运行。

最高管理者履行以下职责，对其领导作用和本协会质量管理承诺提供证据：

- a) 制定质量方针和质量目标，并确保与本协会所处的环境和战略发展方向相一致；
- b) 确保将质量管理体系要求融入到协会标准化经营管理的业务过程中；
- c) 建立协会质量管理的组织机构，并规定其职责和权限；
- d) 推动过程方法和基于风险思维的运用；
- e) 确保协会质量管理体系配置所需的资源；
- f) 建立质量管理体系并有效实施，确保实现所预期的结果；
- g) 就有效的质量管理以及满足其要求的重要性进行沟通。
- h) 组织召开管理评审会议，评价质量管理体系适宜性、充分性、有效性并使之持续改进。
- i) 促使、指导和支持全体员工为提高质量管理体系的有效性做出贡献；
- j) 推动管理体系的持续改进；
- k) 支持其他领导层成员在其负责的各领域发挥作用。

#### 5.1.2 以顾客为关注焦点

### 主控部门：领导层

本协会履行协会的各项管理工作职责；

经识别，目前协会的客户和服务对象主要有：

甲方（政府、央企、以及其它大型企业用户）

用中关村标准作为采购依据，提高采购效率，降低采购风险，打造一流工程。

（二）乙方（厂商企业）

用中关村标准作为生产依据，形成高端品牌，打造高端市场，拓展新兴市场，跑赢竞争对手，获得政府政策及资金支持。

（三）对于丙方（检测、认证等标准化第三方服务业）

中关村标准作为检测认证依据，扩展高端业务，增加市场收入。

（四）对于联盟

为会员企业提供高附加值服务，扩大联盟营收。

（五）对于产业（政府、园区等）

作为政策支持的依据和条件，形成头部效应，加快产业聚集，刺激产业联盟发育，增强联盟的创新节点和创新网络效应，巩固区域优势地位，推动产业集群升级。

协会领导层确立、实施以顾客为关注焦点的理念，企业服务部、**市场服务部**和相关业务运营部门要识别确定顾客的需求。确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇，明确应对措施，在满足法律法规的基础上，把以顾客为关注焦点，作为协会质量管理体系运行工作的基本原则，努力满足顾客及其相关方的需求和期望。

实现步骤：

- a) 协会领导层宣传树立以顾客为关注焦点的理念，促进全员满足顾客需求意识的深化和提高；
- b) 企业服务部、**标准培育部**和相关业务运营部门负责确定并理解顾客的需求和有关的法律法规要求。
- c) 企业服务部、**市场服务部**和相关业务运营部门负责在本部门的运行管理过程中落实顾客需求和相关法律法规要求，并持续满足顾客需求和法律法规要求。
- d) 协会相关检查监督部门确定能够影响产品和服务符合性和增强顾客满意能力的风险和机遇，并采取必要的应对措施，以保证产品和服务质量的实现，并按照规定的职责分工进行检查、监督，确保能够满足顾客的需求和法律法规要求；定期进行顾客满意度调查，并汇总统计、分析并找出改进机会，以增强顾客满意。

## 5.2 方针

**主控部门：领导层**

协会质量方针：

赋能科技企业，认定一流标准，打造一流产品，服务一流客户！

质量方针释义及实现途径：

通过专业机构所做的标准比对、行业专家评审等步骤，保证“中关村标准”是一流团标；

通过有资质的第三方检测认证机构，为产品按照“中关村标准”进行“1字标”产品自愿认证，  
打造一流产品

上述质量方针体现了协会的宗旨和战略方向，能够满足对顾客和相关方需求的期望，满足对适用的法律法规和持续改进的承诺。

上述方针给出了建立质量目标的框架，建立并分解实施与之相适应的质量目标体系，制定文件化的程序和管理制度，确保实现上述质量方针，确保实现对顾客和相关方的承诺和对遵守法律法规的承诺。

质量方针由协会最高管理者组织制定，并主持对质量方针的评审与修订，以文件化的形式发布。

为确保质量方针的实现，协会利用培训、公示、会议等形式将质量方针传达到全体员工，要求必须领会质量方针的内涵，规范贯彻。且为相关方获取提供方便。

## 5.3 职责

**主控部门：领导层/综合管理部**

### 5.3.1 经最高管理者批准，各部门职责如下：

#### A) 最高管理者

全面负责协会质量管理体系工作，主要有：

- a) 贯彻执行国家相关的方针和政策、法律、法规；对本协会质量管理体系运行的有效性负责；
- b) 确保质量管理体系与协会各项业务活动融合，为协会战略规划的实现提供有力保障；
- c) 任命管理者代表并批准建立质量管理体系，确定组织机构和各部门、各类人员的职责权限；
- d) 主持制定协会的质量方针、目标和管理手册，并以文件形式批准颁布；采取有效措施，保证各级人员都能理解和贯彻执行；确保实现预期结果；
- e) 宣传满足顾客和法律、法规要求的重要性，以实现顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到确定并转化为要求；
- f) 为保证协会管理体系有效性和适宜性提供充分的人力、物力及相关资源；
- g) 主持管理评审，批准管理评审报告和实施持续改进措施。

## B) 管理者代表

- a) 负责具体组织协会质量管理体系的建立，并协调和监督管理体系的实施运行；
  - b) 向最高管理者报告质量管理体系的运行情况和改进的需求，负责组织管理评审及评审结果的跟踪和改进措施的落实；
  - c) 促进协会内部自我完善和自我改进机制的形成，定期组织管理体系内部审核。
  - d) 负责就管理体系有关事宜的外部联络；
- C) 部门职责见附录 3

## 6. 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施

#### 6.1.1 总则

**主控部门：领导层/质量部**

在进行质量管理体系策划时，协会领导层考虑本协会所处的内外部环境，以及相关方的需求，识别和确定协会标准化各项管理活动中存在的影响产品和服务质量的风险和机遇。确保协会的质量管理体系能够预防或减少不期望的影响，实现其预期结果，实现持续改进。

**质量部**配合主管领导具体落实。

本协会风险和机遇的识别与评价主要从以下两个方面：

#### 战略上风险识别与评价

- 协会内外部环境的变化；
- 相关方需求的变化；
- 依据变化产生的风险和机遇进行战略规划；

#### 过程中风险识别与评价

- 以业务流程为导向，识别流程中的风险和机遇及对应的部门、岗位；
- 对识别出的风险和机遇进行评价分析；
- 策划风险和机遇的应对措施；
- 作为建立质量管理体系的主要输入。

各部门依据上述要求，分析识别本部门的主要风险与机遇并策划应对措施，形成部门风险识别评价清单，**质量部**汇总，管代牵头，组织定期修订协会的风险识别评价措施，实施动态化管理。

#### 6.1.2 措施的策划

**主控部门：领导层**

协会领导层组织各部门确定内部、外部存在的风险，制定必要的控制措施，融入协会的管理体系要求中；机遇体现于质量管理体系的控制与改进过程之中；应对风险和机遇的措施与协会产品和服务满足要求的潜在影响要相适应。

主要的措施举例如下：

- a) 协会领导层依据阶段性任务目标，组织实施协会标准化各项管理活动，包括开辟新市场，开发新项目，赢得新客户，确保产品和服务质量，确保目标和合同的圆满实现，与顾客和相关方建立良好的合作共赢关系，共同成长。
- b) 日常管理和服务中，积极应对市场变化，对相关人员进行业务和专业培训，提高其专业素质和管理能力，确保产品和服务质量持续快速提高。
- c) 对运营所需的硬件和软件设备定期进行检查和维护，防止和减少失误的发生。
- d) 制定必要的运行规则和规范并进行培训，强化规范化操作并监督检查日常执行。
- e) 如需要，选择合格的供方和合作方，严格对其进行监控，确保预期结果的实现。
- f) 对相关方质量方面的要求，有关部门确定应采取的措施并实施。

## 6.2 质量目标及其实现的策划

**主控部门：领导层/各部门**

依据每年上级主管部门下达的工作任务，领导层组织制定协会的阶段性的质量目标。制定的质量目标要与质量方针保持一致，并落实分解到协会各职能部门和各项管理过程中。这些质量目标应是可测量的，并考虑到适用的要求，要与增强顾客满意相关，并充分考虑到协会总体和各部门中存在的风险和机遇。

**质量部**配合主管领导具体落实。

**协会质量目标：战略总目标：将中关村标准化协会初步建成“国际事实标准组织”，“中关村标准”和“1字标”获得国际上的普遍认可，“中关村标准”成为国际一流科技标准的标志，“1字标”成为国际一流科技产品的标志。详见每年年初下达的“《标协年度考核计划表》”。**

**达到客户满意度 90%以上，并不断提升。**

**综合管理部（人力）**组织将协会的质量目标分解落实到各部门，体现于年初制定的各部门责任目标（工作计划）之中。组织各部门明确实现质量目标的途径和考核测算方法，包括：需要采取的措施；需要的资源；由谁负责；何时完成；如何考核测算评价结果等方面。**综合管理部（人力）按协会整体安排**组织对各部门每年质量目标完成情况进行检查汇总，并体现于年终绩效考核结果之中。每年管理评审时对协会及各部门质量目标完成情况（**年初至当前月份**）进行评审，并根据需要适时进行调整更新。

删除[hale.l@zgcsa.cn]：，作为管理评审输入的资料和内容

## 6.3 管理体系变更的策划

**主控部门：领导层/质量部/综合管理部**

当出现质量管理体系变更的需求时，最高管理者组织对质量管理体系变更的策划，并监督实施。

变更过程包括识别变更需求、分析变更的目的及潜在的后果、分析资源的可获得性、职责和权限的分配或再分配。按照本手册 4.4 策划过程实施。同时必须保持质量管理体系的完整性。

**质量部、综合管理部（人力）**配合协会主管领导具体落实。

## 7. 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

**主控部门：领导层**

为了建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，最高管理者确定并提供所需的资源，各部门在职责范围内管理好资源。资源包括人力资源、基础设施、过程运行环境、监视测量资源以及协会的知识资源等，资源的配置和管理应考虑协会各部门现有资源的能力和局限性以及需从外部供方获取的资源。需要时，各部门提出资源需求，经最高管理者批准后予以配备和调整。

#### 7.1.2 人员

**主控部门：综合管理部（人力）**

**综合管理部（人力）**负责协会人力资源管理，需要时，提出人力资源的调整需求，最高管理者批准后予以配置，以便有效实施质量管理体系，确保其过程有效运行，并对其运行过程进行控制。

#### 7.1.3 基础设施

**主控部门：综合管理部（行政）**

基础设施包括：办公场所及相关设施、设备；主要有硬件和软件、各类物资、信息和通讯网络系统等。

**综合管理部**根据协会业务开展的需要，确定所需的基础设施和软硬件资源，申请配置，并实施日常维护和管理。包括建立相应的台账，进行检查和维护保养，需要时进行维修和更换，确保产品和服务活动的正常开展。

#### 7.1.4 过程运行环境

**主控部门：综合管理部（行政）**

确定协会各项管理活动中所需要的运行环境，从温度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等方面考虑确定。还要考虑防止人员过度疲劳和减少心理压力，保持和谐稳定的工作环境等，确保实

现产品和服务的质量和预期结果。**综合管理部**（行政）依据职责组织各部门落实。

### 7.1.5 监视和测量资源

**主控部门：综合管理部**

监视和测量的范围：

涉及到协会标准化各项管理活动中的全过程；

监视和测量的体现：

指对上述管理过程和业务活动中的检查和监督，包括：各部门日常的自查和职能部门的定期检查考核，协会对各部门的年度检查考核；

监视和测量的资源：

包括：上述检查和监督过程中依据的工作程序和规定、管理制度等；实施检查监督职责人员的能力及授权；监督检查过程中需要保存和提供的运行证据等；

要确保上述监视和测量资源包括准则、人员、活动及相关证据满足产品和服务的要求。

经识别，目前本协会开展上述活动中没有需要使用的检测设备，软硬件监测等；

### 7.1.6 协会的知识

**主控部门：综合管理部、质量部**

根据协会标准化各项管理活动的实际，确定需要获得的知识，以保证产品和服务过程中知识的共享与满足要求。协会的知识包括理论知识和专业技能等方面，**综合管理部**（人力）组织相关部门实施。根据各部门的运行需要，将协会的知识清单及必要的资料等进行档案管理，各部门依据需要进行调阅，以达到知识共享的目的。

协会的知识基于并不限于以下方面：

a) 内部来源（如知识产权、从经验中吸取的知识，从以往失败的和成功的项目中所吸取的教训和心得；收集和分享隐性的知识和经验；过程、产品和服务改进的结果）；

b) 外部来源（如标准、课题研究成果、参加会议、收集上级单位、顾客或外部供方的意见）。

知识的获取可通过以下方式：取得最新专业文献、外部会议交流及培训、内部会议交流及培训、专业继续教育等。

由于新规则、新技术、新产品的出现，预期或已经对协会标准化各项管理活动提出新的要求时，**综合管理部**（人力）和主控部门应确保知识和技能储备的充足性，如存在不足，应考虑尽快确定获取这些知识和技能的方式并获取知识，及时进行更新。

## 7.2 能力

**主控部门：综合管理部（人力）**

**综合管理部**（人力）组织实施并确保从事影响质量管理体系绩效和有效性的人员胜任本职工作。对人员能力的判断从教育、培训及所取得的岗位资格和工作经历等方面考虑。

依据协会战略目标和战略步骤，**综合管理部**（人力）确定质量管理体系所需的岗位和人员的能力需求，明确并落实相关职位职级规范管理办法，采用导师制，教练式管理模式，并进行员工年度绩效考核评价，以确定现岗位人员能力是否满足要求。

需要持证上岗的人员应按照国家 and 行业相关要求持证上岗。

在此基础上，**综合管理部**（人力）对现岗位人员识别培训需求，制定阶段性培训计划，对培训对象、内容、方式及时间作出安排。并按照计划实施。

培训应包括：质量方针、质量目标、质量意识及质量体系运行的三个层次相关文件。

**综合管理部**（人力）对培训效果进行评价，并保存相应的记录。评价结果应用于提高培训的有效性。

如果发生现岗位人员能力不能满足产品和服务的需求时，采取转岗、招聘、外聘专家等措施，制定相关管理制度并实施，以满足目前业务开展的需要。

**综合管理部**（人力）保存适当的记录，为人员能力满足要求提供相关的证据。

## 7.3 意识

**主控部门：****综合管理部**（人力）

**综合管理部**（人力）和各部门通过培训、公示、考核等措施，确保员工知道：

协会的质量方针、目标和本部门的质量目标及实现的措施和要求。

员工对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处，不符合质量管理体系要求的后果。

对外部提供服务的供方，按照相关管理制度实施管理，同时责任部门也应进行上述培训使其了解相关内容；

## 7.4 沟通

**主控部门：**领导层/**质量部**/**综合管理部**/**财务部**

### 7.4.1 总则

沟通分为内部沟通和外部沟通。

沟通的内容和要求：要明确沟通什么、何时沟通、与谁沟通、如何沟通、由谁负责。

在策划沟通和交流时，要确保所交流的质量信息与管理体形成的信息一致，真实可信。

各部门对相关的沟通交流信息，要保留相关的记录，并根据需要及时做出本部门的响应。

## 7.4.2 内部沟通和信息交流

通过内部会议、发放和传阅文件和会议纪要、培训和公示、内部检查或审核等方式，对质量管理体系运行过程进行及时有效的沟通和交流，确保质量管理体系的有效性和持续改进。

沟通交流内容包括质量方针、质量目标及完成情况、质量绩效和需要改进的方面。

通过沟通和信息交流，促使员工对持续改进做出贡献。

当质量管理体系发生变更时，主控部门要将变更的情况及时通知相关部门和人员，确保一致性。

## 7.4.3 外部沟通和信息交流

外部沟通主要有上级主管部门、投资方、授权方、关联单位、客户、周边单位及工商、社保、银行、税务、审计等监管部门；

a) 及时掌握国内、国际标准化发展的最新动向和趋势，通过战略会议、策略沟通会议、会长办公会等顶层会议的组织筹备，国际标准化主题周的开展，通过六委二库、三会等活动的开展，及时沟通交流业务领域内的最新信息，高新技术发展的趋势，拓展协会各项业务开展的商机等；

b) 执行上级主管部门下达的阶段性目标和任务，接受其考核、监督，确保阶段性目标的实现；

c) 开展协会标准化各项管理工作中，确保严格遵守相关法律法规要求，接受相关监管部门的检查监督；

d) 与目标客户和其他相关方沟通，确定其需求和期望，保持沟通渠道畅通，包括沟通项目进展情况，妥善处理变更，接受其后续服务的要求并实施，确保满足顾客和相关方要求。

## 7.5 形成文件的信息

主控部门：**质量部**（体系文件）、**综合管理部**（其它文件）

### 7.5.1 文件类别

质量管理手册：手册是协会质量管理体系的纲领性文件，规定了质量方针、目标，明确了质量体系范围及组织结构和各部门职责，阐述了质量管理体系运行各过程的管理要求。

程序文件：依据 GB/T19001-2016 IS09001:2015 标准编制的有关文件和图表。

管理制度：协会内部与质量管理体系运行有关的管理制度、办法、规定、工作流程、管理方案等，是指导完成协会标准化各项管理活动具体业务和操作的要求和方法，规定了所必须遵循的原则和技术细节，包括表单样式。

记录文件：为协会质量管理体系运行有关的过程和结果提供客观证据的资料。

外来文件：包括国家、地方、行业的法律、法规、规范、标准，上级主管部门的业务指导性管理文件等。

各类文件可采用书面和电子等形式。

### 7.5.2 文件控制

**质量部、综合管理部**组织实施并明确质量管理体系有关各类文件的编写、发布、发放、使用、修改、作废、保存等控制的职责权限，确保其文件的充分性、适宜性。通过控制发放文件，确保各部门在质量管理体系运行过程中都能得到相应的有效版本，确保作废文件及时撤出或进行标识，防止误用和过期文件的非预期使用。

在创建和更新文件时，进行适当的标识和说明，采用适合的格式和媒介，对文件进行评审并在发布前予以批准，以确保其适宜性和充分性。

各部门需对文件进行有效的控制，以确保：

无论何时何处需要这些文件，均可获得并适用；予以妥善保护，防止失密或不完整。

分发、访问、检索和使用，存储和防护等过程，需保持文件内容清晰、可读性；并对变更进行控制。

确定策划和运行质量管理体系所必需的外来文件，包括法律法规、标准规范、上级指令性要求等，接收部门要进行适当识别和控制分发。包括建立台账，记录领导批示、传阅、分发及接收等；

### 7.5.3 记录控制

**质量部、综合管理部**对协会质量管理体系运行所要求的记录实施控制，负责记录表样的内容设计、做好标识、明确填写要求。

各部门准确认真填写相关运行记录，并做好防护，防止非预期的更改和损坏、丢失。

根据需要规定保留期限和过期记录的处置。

所有的记录应保持清洁，字迹清晰，便于检索。

确保记录能够提供充足证据，证明体系运行的有效性以及产品和服务质量的合格。

## 8. 运行

### 8.1 产品和服务运行策划和控制

**主控部门：领导层/各业务运营部门（政府服务部/标准培育部/会员服务部/1字标培育部 TC 服务部/市场服务部）**

协会组织各业务运营部门，将产品和服务过程进行策划和控制，用于协会标准化各项管理活动所有过程，从而确保实现预期的结果。与上述活动有关的部门统称为各业务运营部门。这些过程中，一个过程的输出将直接形成下一个过程的输入，而且这些过程和子过程的相互之间的影响具有关联性，要考虑相互之间的接口清晰，职责分工明确。本手册第 8.2 至 8.6 章节提供了这些过程的框架。

a) 为确保产品和服务质量符合规定的要求，协会已经明确了业务运营部门开展业务活动的工作

流程、管理制度和检查准则，以及必要的运行证据留存等；

b) 为确保上级管理部门和顾客要求有关过程的控制符合规定的要求，依据相关法律法规要求和合同（协议）明确的要求，由业务运营部门实施控制；

c) 为确保采购产品和外部供方提供的产品和服务符合规定的要求，依据协会的有关管理制度，由相关部门实施控制。

≤ d) 在对具体项目的实现进行策划时，要确定以下方面的适当内容：

—产品和服务的质量目标和要求；

—针对产品和服务确定过程、文件和资源的需求；

—产品和服务所要求的验证、确认、测量、检查监督活动，以及产品和服务的放行标准；

e) 为实现过程及其产品和服务满足要求提供所需的证据和记录。

产品和服务实现策划的输出形式要适合于协会的运作方式（包括与产品和服务实现有关的各过程流程图、相关制度落实汇总及检查监督结果等形式）。

## 8.2 产品和服务的要求

**主控部门：财务部、政府服务部、企业服务部**

本协会履行协会标准化各项管理工作的职责；

经识别，目前协会的顾客和服务对象（相关方）主要有：

甲方（政府、央企、以及其他大型企业用户）

乙方（厂商企业）

丙方（检测、认证等标准化第三方服务业）

产业（政府、园区等）

联盟

### 8.2.1 顾客和相关方的沟通

各部门依据其职责分工和工作目标，采取多种形式进行线上（包括邮件、信函、视频、微信等）、线下（包括调查、访问、座谈、会议、培训）等多种形式与各方进行交流沟通，了解顾客和服务对象（相关方）的需求，介绍协会各项职能和服务项目，开展业务洽谈，寻找双方的合作意向；

### 8.2.2 与产品有关要求的确定

在确定提供的产品和服务的要求时，各主控部门应确保：

a) 包括适用的法律法规要求和协会认为的必要要求在内的产品和服务的要求得到规定。

b) 协会所提供的产品和服务，能够满足协会公开声称的要求。

### 8.2.3 与产品/服务有关的要求的合同评审

a)在接受协会下达的目标任务之前，主控部门应充分了解协会的任务要求，充分研究其可实现途径及其优势和劣势，找出有效的控制措施，制定可行性方案和目标，与协会及其有关部门取得共识，确保能够实现阶段性目标。

b)在承诺向外部客户提供产品和服务之前，**财务部**对如下各项要求进行评审：

外部客户规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；客户虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；协会规定的要求；适用于产品和服务的法律法规和标准规范要求；与先前表述存在差异的合同或订单要求等。

若与先前合同或订单的要求存在差异，要确保这些差异已得到解决。

若客户没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对客户口头要求进行确认。

**财务部**保留评审结果和针对产品和服务提出新要求的记录。

#### 8.2.4 产品和服务要求的变更

当服务对象和外部客户的产品和服务要求发生变化并引起变更时，各主控部门按原审批程序更改合同和相关文件，经批准后将修改信息传达到有关部门，确保相关人员获悉已变更的要求。

### 8.3 产品和服务的设计和开发

**主控部门：领导层、创新发展部**

当出现目前策划的协会标准化各项管理活动中，常规的过程及规定不能满足新项目或特殊项目需求时，例如**新领域、新产品（项目）开发，或涉及需要跨部门协作开展的专项（专题）研发项目活动等**，简称为**新项目活动及服务**，要进行产品和服务的设计开发。

#### 8.3.1 总则

建立、实施和保持**新项目活动及服务**的设计过程，以便确保协会或客户有特殊需求时提供其满意的产品和服务。

#### 8.3.2 设计策划

有关设计部门要确定，在**新项目活动及服务**设计过程的各个阶段如何实施控制，包括：

- a)考虑设计活动的性质、持续时间和复杂程度；
- b)所要求的过程阶段有哪些？如何开展输入和输出的**设计评审**？
- c)所要求的**设计验证和设计确认**活动有哪些？在哪个阶段？参加部门和人员？
- d)设计过程中涉及的人员和部门的**职责和分工是否明确**？
- e)设计所需的**内部和外部资源**有哪些？如何获取？需要哪些部门配合？
- f)设计参与人员之间**接口的控制有哪些需求**？

- g) 顾客和使用者对设计过程有哪些参与的需求?
- h) 后续产品和服务的提供还需要有哪些要求?
- i) 顾客和其他相关方期望的设计过程的控制水平是什么?
- j) 证实已经满足设计要求所需的形成文件的信息有哪些? 要列出清单。

#### 8.3.3 设计输入

针对具体或特殊类型的新项目活动及服务, 确定设计的基本要求。要考虑:

- a) 功能和性能要求;
- b) 来源于以前类似设计活动的信息;
- c) 法律法规要求;
- d) 承诺实施的标准和行业规范;
- e) 由服务性质所决定的、失效的潜在后果;
- f) 设计输入应完整、清楚, 满足设计的目的;
- g) 要解决相互冲突的设计输入。
- h) 要保留有关设计输入的形成文件的信息, 包括输入评审报告。

#### 8.3.4 设计控制

对设计过程进行控制, 以确保:

- a) 明确需要获得的设计结果;
- b) 实施评审活动, 以评价设计的结果满足要求的能力;
- c) 实施验证活动, 以确保设计输出满足输入的要求;
- d) 实施确认活动, 以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求;
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施;
- f) 保留这些活动的形成文件的信息。

设计的评审、验证和确认目的不同, 根据产品和服务的具体情况, 可单独或任意组合进行。

#### 8.3.5 设计输出

确保设计输出:

- a) 满足输入的要求;
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的;
- c) 包括或引用监视和测量的要求, 适当时, 包括接收准则, 达到的要求;
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供(使用)所必须的产品和服务特性。

保留有关设计输出的形成文件的信息。即保存整个生命周期过程的完整证据和记录。

#### 8.3.6 设计更改

识别、评审和控制服务设计期间以及后续所做的更改,以便避免不利影响,确保符合要求。

应保留形成文件的信息:

a) 设计变更; b) 评审的结果; c) 变更的授权; d) 为防止不利影响而采取的措施。

经识别,目前本协会涉及的设计和开发有: **中关村标准周、专题论坛等**。需要按照协会的要求,进行专项方案的设计开发,按照上述 8.3 条款要求实施。

## 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

**主控部门: 综合管理部(行政)/标准培育部/“1字标”培育部/TC 服务部**

### 8.4.1 总则

在下列情况下,协会确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制:

- a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分;
- b) 外部供方替协会直接将产品和服务提供给顾客;
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力,确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则,并加以实施。

经识别,目前本协会有办公用品、设施及场所租赁等采购活动,由**综合管理部(行政)**负责实施;有外聘专家、标准比对活动等,由**标准培育部**负责实施;“1字标”产品认证的检测认证机构管理由**“1字标”培育部**负责实施。

### 8.4.2 控制类型和程度

为确保外部提供的过程、产品和服务不会对协会稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响,确保外部提供的过程保持在协会质量管理体系的控制之中;规定对外部供方的控制及提供产品和服务的控制要求。

**综合管理部(行政)**执行协会的相关管理制度,对物资供应商进行选择 and 评价,经批准后实施办公设备及用品的采购,确保物资供应商提供的产品和服务符合要求;

**企业服务部/标准培育部/TC 服务部**等有关部门执行协会的相关管理制度,组织实施对外聘专家的选择、评价,经主管领导批准后安排后续活动,确保外聘专家的服务满足项目过程的要求。

对上述活动确定的合格供方,每年进行评审和再评价。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施,上述相关部门保留其运行控制的记录。

### 8.4.3 外部供方的信息

**综合管理部(行政)**负责办公设备及用品的采购,制定采购计划或采购合同,经主管领导批准后实施采购。

与采购供方沟通，包括：采购产品的规格、型号、交付期、交付方法，质量要求等；并在采购物品到货后进行检验和验证。并保存相关的证据。

**企业服务部/标准培育部/TC 服务部**根据协会业务需要，依据相关管理要求，提出选聘专家服务的意见，经协会领导批准后，按需求的专业，从合格供方名录中选聘；与外聘专家沟通，确定双方合作的具体事宜，明确双方权利义务，达成一致以后，推荐给聘用部门，同时保留文件化信息的证据。

在合同履行过程中与双方做好沟通协调，发现问题与需求，及时协助解决，记录好外聘专家的工作情况，并保存相关资料，作为今后使用和评价的依据。

## 8.5 生产和服务的提供

**主控部门：各业务运营部门（政府服务部/标准培育部/会员服务部/1字标培育部/TC 服务部）**

### 8.5.1 生产和服务提供的控制

8.5.1.1 为了对**协会各项管理活动**实施有效的控制，业务运营部门确定工作目标、编制业务工作流程、制定管理制度，并通过以下方面进行控制：

- a) 获得相关业务活动和项目特性的信息，包括隐含的要求及法律法规要求；
- b) 制定相关项目具体的流程、方案等文件；
- c) 使用和维护适宜的设施设备，并进行必要的维护，确保日常运行工作正常；
- d) 根据业务活动和项目任务的要求，配置部门的过程检查人员；
- e) 职能部门实施相应检查、监督、考核活动；

实施业务活动和相关项目的批准放行、以及交付及交付后的活动。

经识别，目前协会涉及的需要确认过程为协会标准化各项管理活动中的服务过程，对这些过程的识别与确认由**综合管理部（人力）**和各业务运营部门实施，结合日常对人员绩效和能力考核进行，以确认证实过程实现所策划结果的能力，并进行相关记录；确认的安排包括：

- a) 对协会标准化各项管理活动过程的评审和批准所规定的准则、管理制度；
- b) 软硬件设备的认可和人员资格的鉴定；
- c) 协会标准化各项管理活动特定的方法和程序的使用；
- d) 记录的要求；
- e) 根据过程控制情况进行，必要时进行再确认。

### 8.5.2 标识和可追溯性

标识包括产品标识、状态标识、防护标识、设备标识。

采购物品主要是有物品原标识，状态标识包括入库检验验收的标识；盘点表、出入库记录标识；办公用品及办公设施的标识，主要有固定资产台账、标签等；

业务运营部门主要有状态标识、防护标识。通过管理活动过程中形成的文件、记录、方案中各层次责任人审批签字、日期、保密等级、相关权限等进行标识，包括文字和网络系统等形式，必要时，使其具备可追溯性和唯一性。

### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

顾客或外部供方财产可包括顾客和服务对象提供的物品、资料、信息和联络方式、知识产权和个人信息等。在合同评审时确保在合同中明确规定顾客或外部供方财产的情况。确保将顾客或外部供方财产的相应信息登记在案，并实施检验和验证，避免出现与约定不一致情况。

如有顾客或外部供方财产发生丢失、损坏或不适用的情况，各部门应向客户报告，记录在案，并及时协商解决。

### 8.5.4 防护

产品和服务实施全过程中要对有形和无形资产实施防护，包括保密的承诺和保密措施的落实及监督等，确保产品和服务质量满足顾客要求。

### 8.5.5 交付后的活动

相关部门应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。在确定所要求的交付后活动的覆盖范围和程度时，应考虑：

- a) 法律法规的要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 产品和服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

交付后活动可能包括合同保证条款所规定的相关活动，诸如合同约定的后续服务等。

目前协会各项管理活动的交付活动，主要是最终交付给顾客或服务对象的阶段性成果及最终成果；其形式可以是项目方案、效果总结、可行性研究、成文的标准文案等，应在满足上述要求后交付给对方。并保存交付的证据。

### 8.5.6 更改控制

策划的上述活动和过程如果需要更改时，相关企业服务部门对其更改进行必要的评审，并对更改进行控制，以确保上述管理活动提供的完整性，符合相关约定的要求。

相关企业服务部门保留其记录，包括更改评审结果、批准以及根据评审所采取必要措施的记录。

## 8.6 产品和服务的放行

**主控部门：主管领导/各部门（政府服务部/标准培育部/会员服务部/1字标培育部/TC服务部）**

产品和服务的放行，是指对协会标准化各项管理活动，在协会内部各个阶段以及全部运作完成以后的检查、监督、考核，以确保交付给顾客和服务对象的最终成果满足规定的目标任务要求；满足双方合同或协议中约定的要求。

主要包括以下方面：

- a) 内部办公设备及用品的进货检验由**综合管理部（行政）**按相关验收要求进行，不合格品退货或拒收；
- b) 外聘专家由主控部门实施控制，任务完成后进行总结评价并保存记录，以备下次评价和选用；
- ≤ b) 对外合同和协议的执行，依据其明确的双方权利义务，由相关部门实施过程控制和检查，监督其按进度要求履行；
- c) 协会标准化各项管理活动，各职能部门的工作检查和绩效考核，依据协会下达的阶段性工作目标，按月、季、年的进度节点要求进行检查考核，并保存相关检查考核记录。

本协会产品和服务过程目前不能紧急放行。

## 8.7 不合格的控制

**主控部门：主管领导/各部门（政府服务部/标准培育部/会员服务部/1字标培育部/TC服务部）**

严格执行协会各项管理制度规定，规范全体员工依法合规实施的行为，杜绝违纪违规情况的发生。

各部门确保对日常检查、监督、考核过程中发现的不符合要求的情况进行及时制止和纠正。根据其性质及其影响采取适当措施杜绝再次发生。减少和杜绝因违规操作造成的经营风险和经济损失等。

保存对不合格进行处置和采取纠正措施的记录。

## 9. 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

**主控部门：领导层/综合管理部/质量部**

监视测量、分析和评价协会的质量管理体系的绩效。

领导层组织各部门确定需要监视和测量（即日常检查、监督）的内容，监视、测量、分析与评价的方法，以确保有效的结果，实施监视和测量的时机，分析和评价监视和测量结果的时机。用于评价协会质量绩效和管理体系的有效性。

主要的检查监督、分析和评价的内容如下：

- a) 协会对各部门月、季、年检查考核；针对不满足要求和提出的问题进行分析整改；
- b) 对外部顾客和服务对象定期进行座谈、走访、发放信函邮件等，采取多种形式征求意见和建议，进行市场分析和顾客满意度调查等，确定产品和服务质量及需要提升和改进的方面；

### 9.1.2 顾客满意

主控部门：**企业服务部/政府服务部/会员服务部**

a) )针对外部顾客和服务对象，**企业服务部、政府服务部及会员服务部**负责搜集并分析顾客满意信息，各部门配合。

以下几方面进行搜集：

- a) 顾客满意程度，可以发放和收集《顾客满意度调查表》，了解顾客的感受，找出改进方向；
- b) 收集顾客在服务质量、服务方向方面的意见、建议、数据，以发现不足；
- c) 结合法律法规和市场变化，进行流失业务分析，找准突破口；
- e) 顾客赞扬方面的信息；索赔方面信息，如财产损失、违约等方面；
- f) 经销商（合作方）报告（需要时）。

收集到外部客户满意度调查信息后，相关部门对此进行分析，汇总形成顾客满意度调查报告，并提出改进对策建议，调查报告报送最高管理者批阅。

对于不满意的方面，应综合考虑，判断是否需要采取纠正措施；对不满意的意见，责任部门必须及时采取纠正措施。

### 9.1.3 分析和评价

主控部门：**质量部/综合管理部/企业服务部/政府服务部/会员服务部**

上述部门定期、不定期收集和分析适当的数据，以确定管理体系的适宜性和有效性并识别可以实施的改进。应收集的信息和数据包括：

- c) 协会提出的改进要求，必须分析研究，拿出行之有效的措施，及时整改见效；
- d) 顾客满意程度的现状和趋势，由**企业服务部/政府服务部/会员服务部**分析，在今后工作中关注和改进（见 9.1.2）；
- e) 产品和服务与顾客要求的符合性以及过程的趋势由**企业服务部/政府服务部/会员服务部**相关部门分析（见 8.6）；业务部门对本部门提供的服务与服务对象要求的符合性以及过程的趋势进行的对比分析，可通过目标完成找出自身的改进方向。
- f) 采购供方供货质量、周期、售后服务由**综合管理部（行政）**分析（见 8.4）。
- g) 目标完成情况的分析，由**综合管理部（人力）**进行分析（见 6.2）
- h) 体系运行的检查和控制，由**质量部**汇总分析，写出体系运行总结，交管理评审（9.3）

以上信息和数据分析由责任部门定期上报，**质量部**汇总。

质量部负责统计与分析技术的应用，以确保过程质量满足规定要求。可采用圆饼图、柱状图、分布图、调查表、趋势图、排列图、流程图等。其中，

- a) 圆饼图、柱状图、分布图、调查表等用于原始数据的统计；
  - b) 趋势图用于数据的基本分析；
  - c) 排列图主要用于找出影响质量特性的主要因素；
  - d) 流程图应用于复杂过程和活动，利于提高其组织水平和管理水平；
- 采用何种统计技术各部门依据需要自定。

## 9.2 内部审核

**主控部门：领导层/质量部**

质量部制定并实施《内部审核控制程序》，按要求进行内部审核，时间间隔不超过 12 个月。确定管理体系是否符合协会质量管理体系的要求，符合质量管理体系标准的要求，是否得到了正确的实施和保持。

管理者代表任命内审组长和审核组成员，根据质量管理体系过程的重要性、对协会产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告编制。

每年至少进行一次内部审核，内审组长编制内审实施计划。内审实施计划中包括了审核的准则、范围和条款等，覆盖所有体系标准、所有部门。需要时，经管理者代表批准，可以增加评审次数。审核工作由经培训的，与所审核部门无直接责任的内审员进行。

以不符合报告形式对审核时发现的问题进行描述。受审核部门及时进行纠正并采取纠正措施。内审员或审核组长对纠正和纠正措施实施情况，实施效果进行验证并记录验证结果。

内审方案和审核结果予以保存。质量部保存全部内审资料

内审报告由管理者代表批准后发各部门，并提交给管理评审。

## 9.3 管理评审

**主控部门：最高管理者/领导层/质量部**

### 9.3.1 总则

制订并实施《管理评审控制程序》，按照规定召开管理评审会议，时间间隔不超过 12 个月。

实施决定的措施，以确保协会质量管理体系的适宜性、充分性和有效性，并与协会的战略方向保持一致。

根据协会内部和外部环境的变化，如：组织机构、产品和服务范围、以及内容、资源配置发生

重大变化时，最高管理者可随时提出增加管理评审次数的要求。

### 9.3.2 评审输入

评审的内容包括：

- a. 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c. 顾客满意和相关方的反馈；
- d. 质量目标的实现程度；
- e. 过程绩效以及产品和服务的符合性；
- f. 不合格以及纠正措施；
- g. 检查监督和考核的结果；
- h. 审核结果；
- i. 外部供方的绩效。
- j. 资源的充分性；
- k. 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- l. 改进的机会。

### 9.3.3 管理评审输出

管理评审输出应包括以下方面有关决定和措施：

- a. 改进的机会；
- b. 质量管理体系所需的变更；
- c. 资源需求。

### 9.3.4 评审形式和方法

管理评审采用会议方式进行：每年至少召开一次管理评审会议，质量部制定管理评审计划，明确评审会议的时间、参加人员、应准备的材料，报协会最高管理者批准，管理评审计划在评审会议前一周左右送达参加会议的人员。

管理评审计划、管理评审记录、管理评审报告以及追踪改进措施等资料由质量部保存。作为管理评审结果的证据。

## 10. 改进

### 10.1 总则

**主控部门：领导层**

协会领导层考虑绩效分析和评价、内部审核和管理评审的结果，确定和选择改进的机会，并实施必要的措施，以满足协会和外部客户、服务对象的要求，增强其满意程度。包括如下内容：

- a) 改进协会标准化各项管理活动和过程以满足要求，并关注其未来的需求和期望；
- b) 纠正、改进或减少不利影响；
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

改进的方式包括纠正，纠正措施，改进措施，突破式的变更，创新和重组等。

### 10.2 不符合和纠正措施

**主控部门：质量部/综合管理部**

质量部负责组织各部门，对质量管理体系、协会标准化各项管理活动持续改进及纠正措施的控制，当出现质量问题时发出相应的纠正措施表，并监督相关部门纠正措施的实施，并验证其有效性。

检查监督部门如财务、人力等，发现内部违反协会相关规定的问题，责任部门立即整改，并查找原因，杜绝再次发生；企业服务相关部门在接收到外部客户和服务对象的投诉后，责任判定为本协会的问题，按照客户投诉的内容督促责任部门进行整改。

质量部组织有关部门跟踪纠正措施实施情况，并评审和验证纠正措施的有效性。需要时，质量部组织更新策划确定的风险和机遇，组织变更质量管理体系。

所有采取的纠正措施都应与其不合格的影响相适应。

将不合格的性质以及随后所采取的措施及纠正措施的实施结果，予以记录并保持。

### 10.3 持续改进

**主控部门：领导层**

协会领导层要持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

应根据管理评审的分析、评价结果和管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。需要时，提出改进目标，采取措施持续改进协会的质量管理体系及协会标准化各项管理活动的工作质量，并跟踪改进的效果。

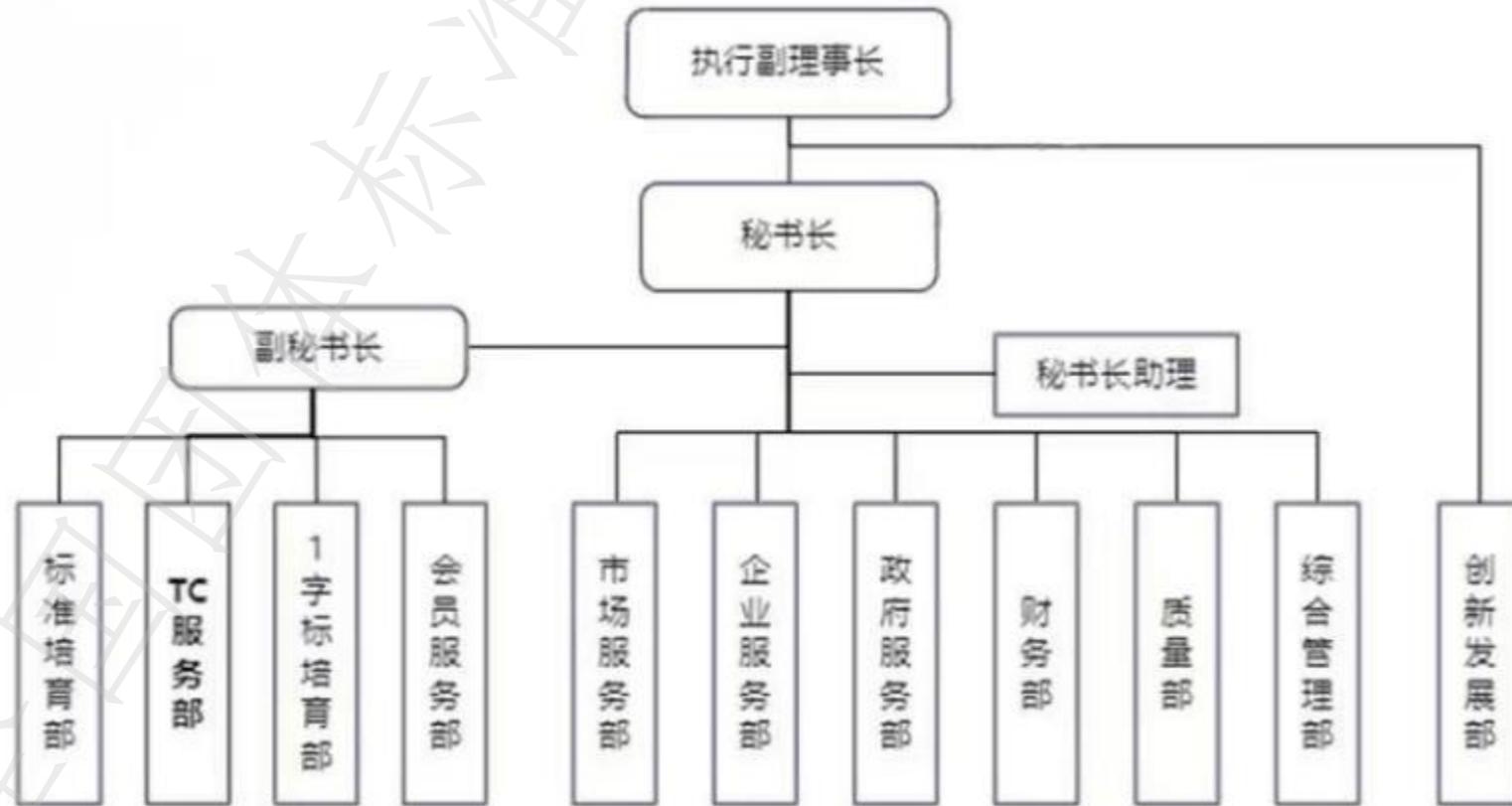
附录 1 管理体系职责分配表

GB/T19001-2016 标准条款	领导层	质量部	综合管理部	财务部	企业服务部	政府服务部	标准培育部	会员服务部	1字标培育部	TC服务部	市场服务部	创新发展部
4.1 理解组织及其环境	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
4.3 确定质量管理体系的范围	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
4.4 质量管理体系及其过程	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
5.1 领导作用和承诺	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
5.2 质量方针	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
5.3 组织的岗位、职责和权限	★	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.1 应对风险的机遇和措施	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.2 质量目标及其实现的策划	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
6.3 变更的策划	★	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.1 资源	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.2 人员	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.3 基础设施	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.4 过程运行环境	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.5 监视和测量资源	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.6 组织的知识	△	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.2 能力	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.3 意识	△	△	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.4 沟通	★	★	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△
7.5 形成文件的信息	△	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.1 运行策划和控制	★	△	△	△	△	★	★	★	★	★	★	△
8.2 产品和服务的要求	△	△	△	★	★	★	△	△	△	△	△	△
8.3 产品和服务的设计和开发	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	★
8.4 外部提供产品服务过程控制	△	△	★	△	△	△	★	△	★	★	△	△
8.5 生产和服务提供	△	△	△	△	△	★	★	★	★	★	△	△
8.6 产品和服务的放行	★	△	△	△	△	★	★	★	★	★	△	△
8.7 不合格输出的控制	★	△	△	△	△	★	★	★	★	★	△	△
9.1.1 监视、测量、分析和评价	★	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
9.1.2 顾客满意度调查	△	△	△	△	★	★	△	★	△	△	△	△

9.1.3 数据分析	△	★	★	△	★	★	△	★	△	△	△	△
9.2 内部审核	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
9.3 管理评审	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10 改进	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10.1 总则	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10.2 不合格与纠正措施	△	★	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10.3 持续改进	★	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△

★：表示主控部门      △：代表涉及部门

附录 2 组织架构



## 附录 3

## 中关村标准化协会各部门职责

部门	主要职责
执行副理事长	<p>1、推进标协不忘初心，牢记愿景使命，对标协按照产业定位在产业中持续发挥重要作用承担总体责任；</p> <p>2、推动标协按照四大工作原则快速发展，维持标协合法、合规、平稳、有序运行；</p> <p>3、规划发展路径，创新发展模式，明确发展策略，保障标协可持续发展；</p> <p>4、整合组织发展所需要的关键战略资源，包括人才、资金、合作伙伴等；</p> <p>5、维护与上级政府主管部门的指导汇报关系，落实市科委、中关村管委会以及其他相关政府部门政策指示和要求；</p> <p>6、在会员大会、理事会和理事长领导下，遵照市科委、中关村管委会以及其他相关政府部门政策，以产业共性需求为出发点，以标准化为抓手，制定标协总体战略并组织落实；</p> <p>7、对副秘书长以上高层人员聘用和领导。</p>

<p>秘书长</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、领导秘书处落实既定战略；</li> <li>2、对秘书处的总体经营管理承担责任；</li> <li>3、制定秘书处总体工作计划并组织落实；</li> <li>4、重要客户的业务拓展（BD）；</li> <li>5、负责特定重大项目推进；</li> <li>6、与执行副理事长配合开展重要政府关系维护；</li> <li>7、梯队人才培养；</li> <li>8、制定政策、制度和流程，保障各项工作规范、高效、高质、可持续运行，推进各项业务流程持续改进；</li> <li>9、保障现金流稳定性。</li> </ol>
<p>秘书长助理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、已签约项目的实施管理；</li> <li>2、诚信报告、社会组织专项工作；</li> <li>3、配合秘书长进行政府项目申报，包括申报项目信息查询和跟踪、申报材料准备等；</li> <li>4、合同管理（含印花税申报缴纳）；</li> <li>5、其他秘书长交代的临时性工作。</li> </ol>
<p>标准培育部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责中关村标准全生命周期培育及产出；</li> <li>2、配合技术委员会的建设、服务和管理；</li> <li>3、负责国际标准化资源平台搭建、运行及维护；</li> <li>4、负责中关村标准国际化的推进，包含推进建设各类中关村标准转化为国际标准的绿色通道及国际标准化组织或对口技术单位的联系和对接及国际专项委托工作；</li> <li>5、负责“共创世界优秀技术团体标准组织”工作（创优计划）；</li> <li>6、负责国际周筹办的总体统筹；</li> <li>7、完成部门年度营收目标。</li> </ol>

<b>TC 服务部</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、新分技术委员会成立审批，分委会成立后的指导、管理和服</li> <li>务；</li> <li>2、服务分委会内的中关村标准创制；</li> <li>3、负责分委会内大客户攻关；</li> <li>4、完成部门年度营收目标。</li> </ul>
<b>“1 字标” 培育部</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责“1 字标”全生命周期培育及产出；</li> <li>2、推动“1 字标”市场应用，推广对“1 字标”的采信；</li> <li>3、负责“1 字标”生态合作伙伴体系的建立、服务和管理；</li> <li>4、完成部门年度营收目标。</li> </ul>
<b>会员服务部</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责会员发展、管理和服务工作；</li> <li>2、负责协会会员大会、监事会、理事会等会议筹备工作；</li> <li>3、负责会费的收缴工作；</li> <li>4、负责智库、投资委员会、用户委员会、黑科技项目库的维护；</li> <li>5、完成部门年度营收目标。</li> </ul>
<b>市场服务部</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责品牌工作，不断提升“中关村标准”、“1 字标”国际国内影响力；</li> <li>2、负责市场宣传、市场活动；</li> <li>3、负责自媒体管理和维护；</li> <li>4、负责信息报送：重要企业动态信息向北京市科委、中关村社会组织联合会等机构报送。</li> </ul>
<b>企业服务部</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、负责产品销售，实现销售目标；</li> <li>2、挖掘重点、亮点中关村标准；</li> <li>3、负责售后服务，维系客户关系。</li> </ul>

<p><b>政府服务部</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责政府部门日常对接；</li> <li>2、负责政府官员来访安排接待工作；</li> <li>3、申报政府课题或项目经费，完成部门年度营收目标；</li> <li>4、政府课题或项目交付管理；</li> <li>5、负责战略委员会关系维护和工作对接，包括一对一辅导的开展；</li> <li>6、负责战略会议、策略会议的组织；</li> <li>7、对接民政部门，配合年审等合规工作。</li> </ol>
<p><b>财务部</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责财务制度建设、完善及执行；</li> <li>2、负责税务、银行等部门对接，负责各种税种申报工作、税收筹划策略并执行，及时了解和掌握财税相关政策；</li> <li>3、负责财务预决算；</li> <li>4、负责账目制作及报表出具；</li> <li>5、负责发放工资及报销、开具发票等日常财务工作，负责银行、现金管理；</li> <li>6、涉密档案（知识）管理。</li> </ol>
<p><b>质量部</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责 ISO 9000 质量管理体系建设与实施；</li> <li>2、对标协的日常工作进行质量监测和常规检查，检查相关制度、计划、决定的目标完成情况；</li> <li>3、质量体系文件管理；</li> <li>4、负责实施年度第三方审计。</li> </ol>

<p>综合管理部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责建立和完善行政和人力资源管理制度；</li> <li>2、负责招聘；</li> <li>3、负责员工培训、轮岗；</li> <li>4、负责企业文化管理；</li> <li>5、负责归口管理目标管理、绩效考评、职位职级变化、员工奖惩；</li> <li>6、负责员工满意度调查和提升；</li> <li>7、负责员工人事资料管理；</li> <li>8、负责行政后勤保障服务；</li> <li>9、负责固定资产、办公用品归口管理；</li> <li>10、负责供应商管理；</li> <li>11、负责红头文件管理；</li> <li>12、负责“管培生培养计划”执行；</li> <li>13、负责办公环境管理：文化墙、绿植、环境整洁、杂物清理、养鱼、空气清新、温度适宜、光照充分。</li> </ol>
<p>创新发展部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责甲方委托的创新研究类项目或课题的实施；</li> <li>2、向政府等相关部门提供专业建议，参与政策研究；</li> <li>3、负责本协会产品创新、产品定义和迭代；</li> <li>4、负责生态培育试点，包括创一流、培根、创服、检测认证协同等计划；</li> <li>5、负责“一字标平台”创新与验证；</li> <li>6、负责中关村标准模式创新研究、路径研究和业务难点决策研究；</li> <li>7、负责会长办公会的筹备；</li> <li>8、负责非涉密知识（档案）管理。</li> </ol>

全国团体标准信息平台