

中华人民共和国国家标准

GB/T 15497—XXXX
代替 GB/T 15497—2003

企业标准体系 产品实现

Enterprise Standard System—Production Realization

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

(报批稿)

(2016-11-16)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 产品和服务分类	1
4 产品实现标准体系的构成和要求	1
4.1 构成	1
4.2 要求	2
5 产品标准子体系	2
5.1 总则	2
5.2 产品和服务标准	2
6 设计和开发标准子体系	3
6.1 总则	3
6.2 产品决策标准	3
6.3 产品设计标准	3
6.4 产品试制标准	4
6.5 产品定型标准	4
6.6 设计改进标准	4
7 生产和交付/服务提供标准子体系	4
7.1 总则	4
7.2 生产和交付/服务提供计划标准	5
7.3 采购标准	5
7.4 工艺/服务提供标准	5
7.5 半成品/服务工作阶段标准	6
7.6 监视、测量和检验标准	6
7.7 不合格品/项控制标准	6
7.8 标识标准	6
7.9 包装标准	6
7.10 贮存标准	6
7.11 运输标准	7
7.12 安装和交付标准	7
8 营销标准子体系	7
8.1 总则	7
8.2 营销策划标准	7
8.3 产品销售标准	8

9 售后/交付后服务标准子体系	8
9.1 总则	8
9.2 维保服务标准	8
9.3 三包服务标准	8
9.4 售后/交付后技术支持标准	9
9.5 售后/交付后信息控制标准	9
9.6 产品召回和回收再利用标准	9

报 批 稿

前 言

GB/T 15497《企业标准体系 产品实现》是企业标准化工作系列标准之一，本系列标准结构如下：

- GB/T XXXXX 企业标准化工作 指南；
- GB/T 15496 企业标准体系 要求；
- GB/T 15497 企业标准体系 产品实现；
- GB/T 15498 企业标准体系 基础保障；
- GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进。

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准与GB/T 15497-2003《企业标准体系 技术标准体系》相比主要变化如下：

- 标准名称修改为“企业标准体系 产品实现”；
- 扩大本标准的适用范围，使新兴产业和服务业也能适用；
- 标准结构以产品标准（产品和服务）为核心，围绕企业产品实现过程进行设计，提供了产品和服务全生命周期的标准体系；
- 增加了企业可根据产品和服务类型、产品实现的过程对产品实现标准体系及其子体系进行再设计的要求。

本标准由中国标准化协会提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 15497-1995；
- GB/T 15497-2003。

企业标准体系 产品实现

1 范围

本标准规定了企业标准体系中产品实现标准体系的构成和要求。
本标准适用于企业产品实现标准体系的构建，其他组织参照使用。

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 15496-2017	企业标准体系	要求
GB/T 15498-2017	企业标准体系	基础保障

3 产品和服务分类

产品和服务可分为下列四种通用的类别：

- a) 硬件产品：具有特定形状可分离的有形产品，通常是由制造的、建造的或装配的零件、部件和/或组件组成，其量具有计数的特性，如机械产品等；
- b) 软件产品：由信息组成，通过支持媒体表达的信息所构成的一种智力创作，并可以方法或程序的形式存在的有形或无形产品，如计算机程序等；
- c) 流程性材料产品：通过将原材料转化成某一预定状态（如液体、气体、粒状材料等）的有形或无形产品，其量具有连续的特性，通常以桶、袋、罐、瓶、管道或卷筒的形式交付给顾客，如润滑油等。
- d) 服务产品：服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，通常是无形的。服务的提供可包括：
 - 1) 在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动；
 - 2) 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动；
 - 3) 无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）；
 - 4) 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注：许多产品由分属于不同产品类别的成分构成，其属性是硬件、软件、流程性材料或服务取决于产品的主导成分。

4 产品实现标准体系的构成和要求

4.1 构成

产品实现标准体系一般包括产品标准、设计和开发标准、生产和交付/服务提供标准、营销标准、售后/交付后服务标准五个子体系，结构参见图1。

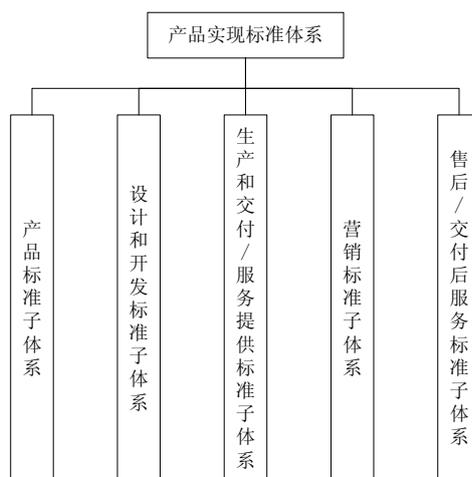


图1 产品实现标准体系结构图

4.2 要求

4.2.1 产品实现标准体系是一个开放、动态的有机系统。企业可根据产品类型和产品实现的过程对产品实现标准体系及其子体系进行再设计，包括删减、增补或整合标准体系的内容等。

4.2.2 再设计的产品实现标准体系应确保其充分性、适宜性和有效性。

4.2.3 产品实现标准体系应与 GB/T 15496-2017 和 GB/T 15498-2017 所确定的内容有效对接并相互支撑，保证企业标准体系能够满足企业生产、经营和管理活动的需要。

5 产品标准子体系

5.1 总则

产品标准子体系结构参见图2。

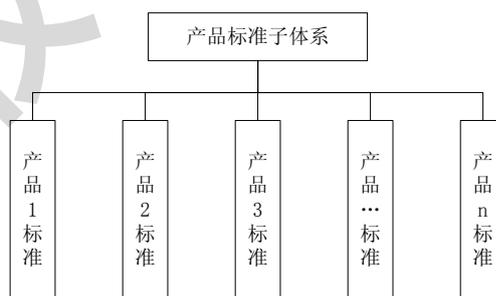


图2 产品标准子体系结构图

5.2 产品和服务标准

企业根据市场和顾客的需求，结合自身的技术和资源优势，对产品结构、规格、质量特性和检验方法等做出技术规定，并对产品进行科学地分类，收集、制定的产品标准可包括但不限于：

- a) 企业声明执行的国家标准、行业标准、地方标准或团体标准。

注：这类标准可直接收集、使用。

- b) 企业声明执行的企业产品和服务标准，包括：
- 1) 产品没有国家标准、行业标准、地方标准时制定的企业产品和服务标准；
 - 2) 企业为提高产品质量、增强市场竞争力，制定严于国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或对国家标准、行业标准、地方标准或团体标准加以补充规定，并作为交付依据的企业产品和服务标准。
- c) 为保证和提高产品质量，制定严于国家标准、行业标准、地方标准、团体标准或企业产品和服务标准，作为内部质量控制标准，不作为交付依据的企业产品内控标准。
- d) 与顾客约定执行的技术要求或其他标准。

注：其他标准可包括国外技术法规、国际标准、国外先进标准及其他国家的标准等。

6 设计和开发标准子体系

6.1 总则

设计和开发标准子体系结构参见图3。

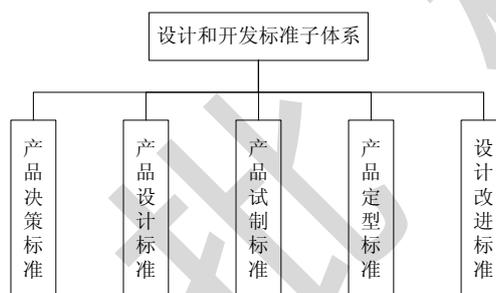


图3 设计和开发标准子体系结构图

6.2 产品决策标准

企业对所开发产品的市场调研或顾客要求，结合本企业具体情况进行分析、研究，作出是否开发的决策，收集、制定的产品决策标准，可包括但不限于：

- a) 决策信息收集的要求；
- b) 决策信息分析内容、方法和程序的要求；
- c) 产品决策输出的报告和记录的要求；
- d) 决策结果使用的要求。

6.3 产品设计标准

企业将产品决策输出的信息作为输入，进行方案拟定、研究试验、设计评审，完成全部技术文件的设计，收集、制定的产品设计标准，可包括但不限于：

- a) 产品设计输入的要求，包括产品的质量特性要求、专业设计规范/标准、通用化、系列化、模块化等方面的要求等；
- b) 产品设计的方法和程序的要求，包括设计模型、计算方法、设计程序等；
- c) 产品设计评审和验证的要求，包括评审和验证的内容、时机和方法等；
- d) 产品设计输出的要求，包括技术文件的内容、格式和编号要求、完整性要求、产品型号和命名的要求等。

6.4 产品试制标准

企业对通过试验、试制或用户试用，验证产品设计输出的技术文件的正确性、产品符合质量特性要求，收集、制定的产品试制标准，可包括但不限于：

- a) 申请产品试制的条件要求；
- b) 产品试制责任部门/人员的职责权限、工作内容及程序和协作关系的要求；
- c) 试制产品评审、验证的要求；
- d) 试制结论的确认条件及结果应用的要求。

6.5 产品定型标准

企业为确保持续稳定达到产品生产/服务提供条件，在产品试制的基础上进一步完善产品生产/服务提供的方法和手段，改进、完善并定型产品生产/服务提供过程中使用的工具、器具，配置必要的产品生产/服务提供和试验/测试用的设施、设备，收集、制定的产品定型标准，可包括但不限于：

- a) 申请产品定型的条件要求；
- b) 产品定型的工作内容和程序、试验内容和方法等；
- c) 产品定型文件的要求；
- d) 产品生产/服务提供用设施、设备、工具、器具的定型与配置要求；
- e) 检验和测量仪器的配置和标定要求。

6.6 设计改进标准

企业为提高产品质量和适用性，对产品实现各阶段收集到的反馈信息进行分析、处理和必要的试验，收集、制定的设计改进标准，可包括但不限于：

- a) 改进信息收集、分析等的要求；
- b) 改进方案编制、评审、验证、确认的要求；
- c) 改进实施的要求；
- d) 改进效果评价的要求。

7 生产和交付/服务提供标准子体系

7.1 总则

生产和交付/服务提供标准子体系结构参见图4。

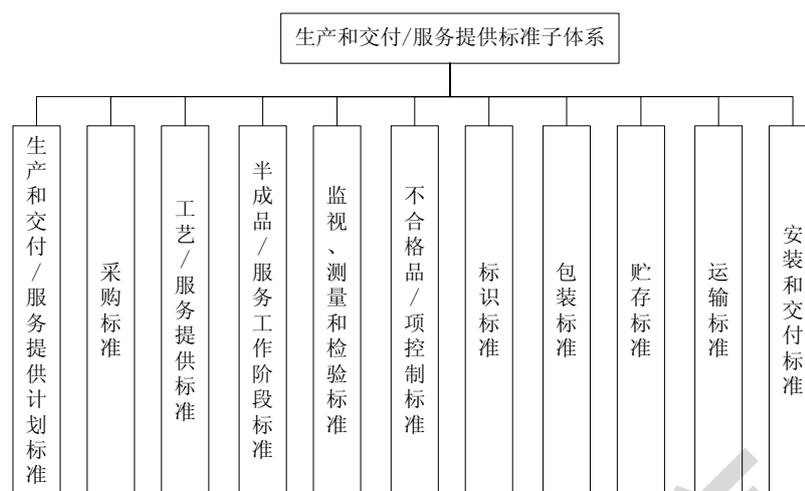


图4 生产和交付/服务提供标准子体系结构图

7.2 生产和交付/服务提供计划标准

企业为确保生产和交付/服务提供的有序组织，根据交付/服务需求和本企业的资源提供情况提前做好资源和生产的安排，收集、制定的生产和交付/服务提供计划标准，可包括但不限于：

- a) 计划的分类；
- b) 计划制定的依据、模型/方法、程序以及计划文件等的要求；
- c) 计划实施的准备、进度控制、调整的程序以及例外情况处理等的要求；
- d) 计划考核的内容、方式、周期以及结果应用等的要求；
- e) 计划统计分析的数据、方法、结果应用以及统计报表等的要求。

7.3 采购标准

企业对用于产品实现的内、外部提供的过程、产品或服务以及采购活动的控制，收集、制定的采购标准，可包括但不限于：

- a) 品种规格简化、优化的要求，包括规定内、外部提供过程、产品或服务的限用规则，合理简化品种规格等；
- b) 质量要求，包括内、外部提供产品适用的质量特性、规格、品种、等级等要求，以及内、外部提供过程、服务的组织、实施及验收要求等；
- c) 采购过程控制要求，包括采购活动的职责、审批权限、采购流程、订货方法、接收及付款方式、产品/服务的验证等要求；
- d) 供方选择与评定要求，包括对供方的资质和提供产品/服务的能力进行评价和选择，制定选择和评价合格供方的准则等。

7.4 工艺/服务提供标准

企业对产品加工生产/服务提供的方法、程序和现场管理，收集、制定的工艺/服务提供标准，可包括但不限于：

- a) 产品生产/服务提供方法、程序的要求，包括：
 - 1) 产品生产/服务提供的方法和手段，如使用的设施、设备及用品的配备数量和结构；
 - 2) 工作流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范、工作内容和输入输出要求等。
- b) 工序质量控制要求，工序质量控制点设置的原则、工作内容、控制要求等。

- c) 工作现场定置管理要求, 包括定置管理的目标、内容及程序等。
- d) 工艺纪律/服务操作规范管理要求, 包括工艺纪律/服务操作规范的内容及考核等。

7.5 半成品/服务工作阶段标准

企业对产品生产/服务提供过程中已完成的一个或几个环节, 经检验合格, 尚待继续加工的半成品或服务阶段应达到的质量要求, 收集、制定的半成品/服务工作阶段标准, 可包括但不限于:

- a) 半成品或某个服务工作阶段应达到的质量要求;
- b) 试验、验证或评价方法。

7.6 监视、测量和检验标准

企业对产品生产/服务提供的过程及其子过程, 以及产品的特性和各过程的结果进行监视、测量和检验, 收集、制定的监视、测量和检验标准, 可包括但不限于:

- a) 监视、测量和检验方法的要求, 包括监视、测量和检验的项目、条件、使用的设备、顺序、试验/评价方法、周期/频率、组批规则、计算方法、判定规则等要求;
- b) 监视、测量和检验程序的要求, 包括检验的设置、监视和测量点/过程的选择, 监视、测量和检验的职责和权限、方式、内容以及报告和记录的要求。
- c) 监视、测量和检验结果的应用要求, 包括结果分析、传递并用于改进。

7.7 不合格品/项控制标准

企业对产品生产/服务提供过程中的不合格品/项进行识别和控制, 收集、制定的不合格品/项控制标准, 可包括但不限于:

- a) 不合格品/项的识别、分类要求;
- b) 不合格品/项处理的要求;
- c) 纠正和预防措施的要求;
- d) 不合格品/项处理记录的要求。

7.8 标识标准

企业对产品、操作、管理等使用的标识, 收集、制定的标识标准, 可包括但不限于:

- a) 标识使用要求, 包括标识的内容、位置、数量、紧固方式、操作方法等;
- b) 标识管理要求, 包括设计、制作、使用和标识零件的贮存等的过程控制;
- c) 标识特殊要求, 如有追溯要求的产品的标识要求。

7.9 包装标准

企业对产品包装的材料、规格、质量、工艺要求及过程控制等, 收集、制定的包装标准, 可包括但不限于:

- a) 包装材料要求, 包括材料的选择、尺寸、性能和试验要求;
- b) 包装工艺要求, 包括包装的场所环境、使用工具、方法等;
- c) 包装管理要求, 包括设计、制作、使用、验收、防护和包装用物品贮存等的过程控制。

7.10 贮存标准

企业对产品实现过程中涉及的各类库存物资的贮存环境、摆放、数量和进出等方面的管理, 收集、制定的贮存标准, 可包括但不限于:

- a) 物资贮存要求，包括贮存条件、方式、期限等要求，对易腐、易燃、易爆、有毒、有害、放射性产品的特殊贮存要求；
- b) 贮存设施的要求，包括贮存设施的类别、结构、布局等；
- c) 贮存日常管理要求，包括建立保管账目、定期盘点和维护在库物资等；
- d) 贮存出入库管理要求，包括出入库的审批职责和权限、流程、使用的单据等。

7.11 运输标准

企业为保证对产品实现过程涉及的各类物资在企业内、外部的运输安全，提高效率，收集、制定的运输标准，可包括但不限于：

- a) 运输方式、条件及装卸方式的要求；
- b) 运输时限的要求；
- c) 运输中防护的要求，以及易腐、易燃、易爆、有毒、有害、放射性产品意外泄漏时的应对措施。

7.12 安装和交付标准

企业为保证产品在安装和交付时满足产品质量要求，收集、制定的安装和交付标准，可包括但不限于：

- a) 现场安装程序、方法、要求和注意事项；
- b) 安装验收条件，即对安装及完工后的试运行技术要求、方法等做出的规定；
- c) 对现场安装和试验中使用的安装、调试、测试设备的技术要求和精密度要求；
- d) 交付验收应检查的项目、程序、检查方法和判定规则等；
- e) 产品交付的完整性要求；
- f) 安装、交付文件的完整性要求；
- g) 安装、交付后技术指导的要求。

8 营销标准子体系

8.1 总则

营销标准子体系结构参见图5。

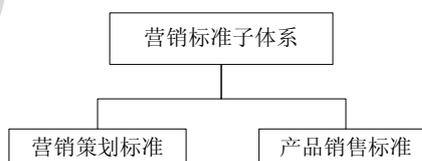


图5 营销标准子体系结构图

8.2 营销策划标准

企业对产品营销策划过程的控制，收集、制定的营销策划标准，可包括但不限于：

- a) 营销策划过程管理的要求，包括市场机会分析、顾客需求与期望的了解与分析、目标市场选择、市场定位、市场营销方案设计和实施、营销活动管理等要求以及相应的工作程序；
- b) 营销信息管理的要求，包括信息收集的内容和方式、信息的整理分析和研究、信息的传递和存放、信息的使用等要求；
- c) 顾客关系管理的要求，包括顾客关系的建立、维护及顾客财产的管理等；

d) 营销效益评价要求，包括营销效益评价的方法、程序及结果的应用等。

8.3 产品销售标准

企业对产品销售的过程进行控制，收集、制定的产品销售标准，可包括但不限于：

- a) 销售计划管理的要求；
- b) 销售方式管理的要求；
- c) 销售渠道管理的要求；
- d) 销售区域管理的要求；
- e) 销售文件管理的要求。

9 售后/交付后服务标准子体系

9.1 总则

售后/交付后服务标准子体系结构参见图6。



图6 售后/交付后服务标准子体系结构图

9.2 维保服务标准

企业为满足顾客对维修、保养服务的需求，对维修、保养服务的过程进行控制收集、制定的维保服务标准，可包括但不限于：

- a) 服务网点的设置评价要求；
- b) 服务网点及设施设备要求；
- c) 维保服务技术文件的要求；
- d) 服务人员要求及服务规范；
- e) 服务提供方式的要求；
- f) 维保服务工作的内容、程序的要求；
- g) 备品备件及维保工具、设备的要求；
- h) 顾客档案及维保服务记录的要求。

9.3 三包服务标准

企业为履行产品质量责任，收集、制定的三包服务标准，可包括：

- a) 调换的要求；
- b) 退货的要求；
- c) 保修的要求。

9.4 售后/交付后技术支持标准

企业对为顾客产品使用和维修、保养和维护等提供技术支持的过程进行控制，收集、制定的售后/交付后技术支持标准，可包括但不限于：

- a) 技术支持需求的识别，包括技术支持需求的对象、内容及形式等；
- a) 技术支持的提供，包括计划的制定、实施、效果评估、记录及档案等。

9.5 售后/交付后信息控制标准

企业对产品售后/交付后顾客反馈的信息进行控制，收集、制定的售后/交付后信息控制标准，可包括但不限于：

- a) 售后/交付后信息收集内容、周期、方式的要求；
- b) 售后/交付后信息分类的要求；
- c) 售后/交付后信息统计、分析的要求；
- d) 售后/交付后信息的传递要求；
- e) 售后/交付后信息处理的要求；
- f) 顾客投诉管理的要求。

9.6 产品召回和回收再利用标准

企业对交付到顾客手中的缺陷产品、基本或完全失去使用价值的产品及其他类型的产品进行控制，收集、制定的产品召回和回收再利用标准，可包括但不限于：

- a) 召回、回收再利用产品的技术要求；
 - b) 召回、回收再利用过程控制的要求；
 - c) 召回、回收再利用产品处置的要求；
 - d) 召回、回收再利用效果评价的要求。
-