ICS 点击此处添加ICS号

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|  |

Q/XXXX

     企业标准

Q/×××××××—××××

|  |
| --- |
|  |

XXXXX服务

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
|  |

××××-××-××发布

××××-××-××实施

XXXXXXXXXXX（企业名称）发布

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编写。

本文件由XXXXX（企业中具体提出标准的部门）提出，由XXXXXX（企业名称）归口。

本文件起草单位：XXXXX（企业中参与起草的部门）

本文件起草人：XXXXXX（参与企业标准起草人）

本文件为首次发布。

XXXXXXXX服务

1. 范围（必备章节）

本文件规定了XXXXXXX服务的XXXX、XXXXX、XXXXX……（主要按本标准中的章节来写）。

本文件适用于本企业对外提供的XXXXXX服务。

1. 规范性引用文件（必备章节）

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。

（注：此章节要把正文中引用的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准等列入，引用了标准的具体条款的，要列上年代号，未引用具体条款的可不列年代号，具体要求见GB/T 1.1-2020中8.6的规定）如：

GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标

1. 术语和定义（必备章节）

下列术语和定义适用于本文件。

GB/TXXXX界定的术语和定义适用于本文件。

GB/TXXXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

本文件没有需要界定的术语和定义。

（在上述4个引导语中选一种适合于本文件的。

此章节可对提供的XXX服务进行定义，也可包括本文件中其他需要定义的术语。）

1. 服务提供方

此章节可规定企业作为服务提供方的总体情况，包括但不限于：

企业为提供此服务建立的制度情况，以及依据此项服务的客户要求制定的相关作业手册、管理流程等。

1. 服务保障条件
   1. 人员

本章节规定企业提供XXXX服务的从业人员要求，特殊岗位的从业人员是否具有相关的资质，人员的培训等要求。

* 1. 设施与设备

（1）本章节规定企业提供此项服务的设施设备都有哪些，依据企业所提供服务的实际情况，可包括但不限于：仓库、物流中心、场站、配送网点、服务场所，车辆、托盘、包装箱、其他物流装备等

（2）规定这些设施设备为满足服务所能达到要求的情况、能力等，如何管理等

* 1. 信息化

本章节规定企业可提供的信息系统（硬件、软件）、信息平台、数据接口等与信息化相关的设备情况，以及为满足服务所能达到要求等

* 1. 安全、应急管理

……（其他提供服务的必要保障）

1. 服务提供
   1. 服务流程

给出提供的服务的流程（可使用流程图）

（如提供“综合物流服务”可按提供服务的项目，给出服务的项目，以及每个项目的作业流程；如提供“运输”服务给出作业流程。

（以下按流程的每个环节进行详细规定）

* 1. 方案设计
  2. 运输

……

* 1. 仓储
  2. ……

1. 其他增值服务

本章节规定企业提供的更多增值服务，以及可满足客户的具体要求等

1. 交接与交付

……

1. 服务质量评价关键指标

（1）此章节主要规定《质量分级及“领跑者”评价要求 药品冷链物流服务》团体标准中给出的核心指标及企业能达到的指标值。

（2）可给出客户要求的其他核心指标及指标值。

具体内容和要求见领跑者团体标准。

1. 服务改进

**注：**

（1）企业可在此模板的基础上，依据企业实际情况以及客户要求制定更详细、更多内容的企业标准。

（2）参加企业标准排行榜或“领跑者”的企业，要参照相对应的《质量分级及“领跑者”评价要求 药品冷链物流服务》团体标准中给出的要求制定细化的企业标准。

（3）《质量分级及“领跑者”评价要求 药品冷链物流服务》团体标准中给出了三大指标：基础指标、核心指标、创新指标，每个指标中给出的要求及指标值，企业在制定企业标准时要进行对照，按各要求所涉及的具体内容纳入到企业标准的各章节中，所有要求均应在企业标准的相应章节中体现。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_