



中华人民共和国金融行业标准

JR/T 0307—2024

金融机构企业标准体系建设指南

Guidelines for the construction of enterprise standard system in
financial institution

2024 - 07 - 29 发布

2024 - 07 - 29 实施

中国人民银行 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 企业标准体系构建策略	4
5 企业标准体系的构成	5
5.1 总体框架	5
5.2 企业标准体系的构建	7
6 企业标准体系融入企业治理和管理的方法	12
6.1 通则	12
6.2 领导和承诺	13
6.3 集成	13
6.4 设计	14
6.5 实施	15
6.6 评估	15
6.7 改进	15
参考文献	17

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国农业银行股份有限公司提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本文件起草单位：中国农业银行股份有限公司、中国人民银行宁夏回族自治区分行、中国银行业协会、中国标准化研究院，中国人民银行重庆市分行、湖南省分行、北京市分行、河北省分行，中国人民银行清算总中心、中国金融电子化集团有限公司、中国期货市场监控中心有限责任公司、中国银联股份有限公司、农信银资金清算中心有限责任公司、中国工商银行股份有限公司、中国光大银行股份有限公司、上海浦东发展银行股份有限公司、重庆富民银行股份有限公司。

本文件主要起草人：刘刚、高峰、李宽、马骏、王鹏、林松、侯太利、郭锐、金泽芬、孙兆洋、李振、王湃涵、周夕崇、刘启滨、秦逞、谭旺、黄登玺、赵成刚、潘学芳、杜俊、李海丽、葛洪慧、宋利军、仲峻锋、郭锐、黄璐、景芸、吴娟、魏伟、李洁、刘涌、易叔贤、刘人杰、王丽、屠文怡、王卫、余泳、杨莹莹。

金融机构企业标准体系建设指南

1 范围

本文件提供了金融机构企业标准体系构建策略和企业标准体系构成建议,给出了金融机构企业标准体系融入企业治理和管理的方法。

本文件适用于金融机构建立和持续改进本机构企业标准体系。

注: 标准体系可能覆盖多个企业构成的集团、整个企业、企业内的某个或某几个部门,也可能仅覆盖某一特定领域。

在标准体系未覆盖整个企业时,明确标准体系内部的规范性文件如何与同一治理框架下但未在标准体系内的规范性文件进行衔接和协调,是标准体系能够有效运行的重要影响因素。

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—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
- GB/T 9704—2012 党政机关公文格式
- GB/T 13016—2018 标准体系构建原则和要求
- GB/T 13017—2018 企业标准体系表编制指南
- GB/T 15496—2017 企业标准体系 要求
- GB/T 15497—2017 企业标准体系 产品实现
- GB/T 15498—2017 企业标准体系 基础保障
- GB/T 19273—2017 企业标准化工作 评价与改进
- GB/T 20000(所有部分) 标准化工作指南
- GB/T 20001(所有部分) 标准编写规则
- GB/T 20002(所有部分) 标准中特定内容的起草
- GB/T 20003(所有部分) 标准制定的特殊程序
- GB/T 24421.2—2023 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系构建
- GB/T 35778—2017 企业标准化工作 指南
- JR/T 0116 银行业标准化工作指南

3 术语和定义

GB/T 20000(所有部分)界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

利益相关方 stakeholders

可以影响、被影响或自认为会被某一决策或活动影响的个人或组织。

注: 1. 在金融机构内,与所有标准化领域的所有标准化对象存在着直接或间接关系的个人、内设单元、分支机构等均是利益相关方。与金融机构存在关系的个人或组织,包括客户和管理者,也是利益相关方。

2. 利益相关方也称为干系人。

[来源：GB/T 24353—2022，3.3，有修改]

3.2

规范性文件 normative document

为各种活动或其结果提供规则、指南或特性的文件。

注：1. “规范性文件”是诸如标准、规范、规程和法规等文件的通称。

2. 在《国务院办公厅关于加强行政规范性文件制定和监督管理工作的通知》（国办发〔2018〕37号）中，明确“行政规范性文件是除国务院的行政法规、决定、命令以及部门规章和地方政府规章外，由行政机关或者经法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下统称行政机关）依照法定权限、程序制定并公开发布，涉及公民、法人和其他组织权利义务，具有普遍约束力，在一定期限内反复适用的公文”。

[来源：GB/T 20000.1—2014，5.1，有修改]

3.3

标准化文件 standardizing document

通过标准化活动制定的文件。

注：我国标准化文件包括标准、标准化指导性技术文件等文件类型。国际标准化组织和国际电工委员会（ISO/IEC）

标准化文件包括标准、技术规范、可公开提供规范、技术报告、指南、国际研讨会协议等文件类型。

[来源：GB/T 1.2—2020，3.1]

3.4

标准规范文件 standard and/or specification document

金融机构内企业标准、技术规范性文件和引入外部标准的统称。

注：标准规范文件能够简称为标规文件。

3.5

技术规范性文件 technical normative document

金融机构内部制定和实施的除企业标准外的条线技术规范以及部门或分支机构的技术手册。

注：1. 条线技术规范指明确特定技术规则，在格式上符合GB/T 1.1—2020的规定，由金融机构的条线牵头部门发布并适用于特定条线的技术文件。

2. 部门或分支机构技术手册指明确特定技术规则，可自定义格式，由金融机构的部门或一级分支机构发布并适用于该部门或分支机构的技术文件。

3.6

引入外部标准 adopted outer standard

由外部机构制定，直接纳入企业标准体系或作为相关标准纳入企业标准体系的标准化文件。

3.7

企业标准 enterprise standard

按照国家基础标准的要求编制的规范性文件，符合GB/T 1.1—2020、GB/T 20000（所有部分）、GB/T 20001（所有部分）、GB/T 20002（所有部分）、GB/T 20003（所有部分）、JR/T 0116以及其他基础标准的规定，由金融机构发布并适用于企业级的标准。

3.8

规章制度标准规范综合体 regulations and standards complex

针对某一特定工作范畴，由金融机构的规章制度、规范性文件和企业标准、技术规范性文件一起构成的对工作职责、工作要求、工作过程、工作对象、工作效果进行全面管理的规范性文件的集合。

注：规章制度标准规范综合体也简称为规制标规综合体或规章制度标准规范子体系。

3.9

企业标准体系 enterprise standard system

企业已实施及拟实施的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

注：为确保标准能发挥作用，企业标准体系实际上会拓展成为规章制度标准规范体系。

[来源：GB/T 13017—2018，3.1，有修改]

3.10

企业标准体系表 diagram of enterprise standard system

一种描述企业标准体系的模型。

注：企业标准体系表通常包括企业标准体系结构图、企业标准体系明细表，还能够包含企业标准体系统计表和企业标准体系编制说明。

[来源：GB/T 13017—2018，3.2，有修改]

3.11

潜在贯标 potentially implementing standard

在不必知悉标准内容或标准存在的情况下实施标准的行为。

示例：声称符合某种标准的编译器，不按照标准编写代码可能导致语法错误或逻辑错误，但标准实施者只需阅读该编译器的用户手册，而无须阅读相应的标准文本。

注：潜在贯标一般通过应用了某种产品服务而实现，不实施或错误实施一般会得到警告或不能完成预期目标。

3.12

被动贯标 passively implementing standard

受外力推动在知悉标准内容或标准存在的情况下实施标准的行为。

示例：只要加入某银行卡组织，就只能符合该组织的联网技术规则，否则将导致交易失败，标准实施者需要阅读并理解标准的内容。

注：被动贯标一般是由于使用了某种产品服务而需要知悉并遵循标准；不遵循标准一般会导致工作无法继续进行或不能获得预期的结果。

3.13

主动贯标 actively implementing standard

主动宣传贯彻标准的行为。

示例：长期实施软件测试文档规范，将个人的智慧转化为企业的资产，并为软件测试工作提质增效提供数据，但实施标准需要增加工作量，且对某个具体的测试，如果不进行评审，未必能实现提高质量和加快进度的效果。

注：按照标准条款实施，一般能够达到最佳秩序，并为可持续发展奠定基础的标准；但实施标准一般会导致成本的增加，并可能在短期内看不到明显的效益。

4 企业标准体系构建策略

4.1 企业标准体系构建宜遵循 GB/T 13016—2018 第 3 章给出的基本原则，符合 GB/T 15496—2017 第 4 章规定的总体要求，与 GB/T 24421.2—2023 相协调，在 4.2 至 4.9 的基础上根据本金融机构的实际情况进行定制。

4.2 企业标准体系建设遵循上位要求宜考虑如下方面。

- a) 符合国家有关标准化工作管理政策（例如国家标准化发展纲要、规划、年度工作重点等）要求。
- b) 遵从金融管理部门的管理要求；若为银行业金融机构、非银行支付机构，还必须按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令（2020）第 5 号发布）的要求，依据金融产品服务的特性，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露该金融服务所执行的强制性标准、推荐性标准、团体标准或者企业标准的编号和名称。
- c) 符合有关标准体系建设国家标准的要求。
- d) 符合金融国家标准、金融行业标准的的要求。
- e) 与相关的国家标准、行业标准保持协调。

4.3 企业标准体系建设适应管理惯例宜考虑如下方面。

- a) 企业标准体系与内控体系中的规章制度管理体系相协调。
- b) 企业标准体系中标准规范文件的地位和作用通过金融机构内部的规章制度或规范性文件得到授权。
- c) 企业标准体系中标准化对象符合金融机构内部对标准规范文件作用范围的普遍认知。

4.4 企业标准体系建设凸显服务特征宜考虑如下方面。

- a) 企业标准体系建设时优先考虑制定、实施客户能直接感知的产品服务标准。
- b) 符合服务业标准体系建设的相关要求，参照服务业基础标准开展标准化工作。
- c) 若客户不能直接感知企业标准，考虑标准规范文件对客户能直接感知的产品服务的支撑情况。

4.5 企业标准体系建设分类分级多态宜考虑如下方面。

- a) 从多个维度组织企业标准体系建设，每个维度展现标准的某一方面，并以此编制且动态维护企业标准体系明细表。
- b) 金融机构可按照 GB/T 24421.2—2023 的相关要求构建企业标准体系的一个维度。
- c) 金融机构按照 GB/T 35778—2017 等标准的相关要求参与“企业标准化良好行为评价”，并按照 GB/T 19273—2017 的相关要求开展一次完整的自我评价。
- d) 对管理层级比较多的金融机构，确立企业级、条线级、部门级和分支机构级是否有权在辖内制定标准规范文件的规则。
- e) 不符合 GB/T 1.1—2020 编制要求的规范性文件是否归类为标准，由金融机构通过相关规范性文件确定，但不必对已有的规范性文件重新赋予一套标准编号。

注：1. 列项 b) 缘于金融业属于服务业，按此方式组织以能满足《企业标准化促进办法》（国家市场监督管理总局令第 83 号发布）第二十条关于“开展标准化试点示范项目建设”的要求。

2. 列项 c) 是《企业标准化良好行为评价与管理准则（2024 版）》（中国标协（2023）489 号文印发）提出的要求，而“鼓励企业标准化良好行为创建”是《企业标准化促进办法》中第二十条提出的要求。

3. 标准体系按一个维度展开的结果，往往可体现为一个组织结构图。GB/T 13017—2018 和 GB/T 15496—2017 给出的各类标准结构，均可以作为一个标准体系的维度。按照不同的维度，可以得到不同的企业标准体系

明细表。不论维度如何划分，每个维度下各企业标准体系明细表中所有标准的集合是一致的。

4. 由于很多规章制度是按照程序法的风格编制的，有可能涉及到多个岗位操作，故从岗位标准或工作标准进行统计可能出现一个规章制度体现在多个分类的情况。
5. 企业标准、技术规范性文件的层级与其他规范性文件的层级划分保持一致有利于在既有治理框架下标准规范文件的发布和应用。

4.6 企业标准体系建设长短规划结合宜考虑如下方面。

- a) 进行长期规划是从企业战略出发，以金融机构企业标准体系容纳全部相关国家标准、行业标准、团体标准且兼容相关国际标准为目标，确立各条线需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求，形成规划文件。
- b) 开展短期规划是从现状出发，以现有相关国家标准、行业标准、团体标准为依据，以相关国际标准和国外先进标准为参考，确定拟引入外部标准，编制金融机构内部标准规范文件，形成动态调整的企业标准体系表。

4.7 企业标准体系建设实施配套宜考虑如下方面。

- a) 刚性措施主要体现在将管理标准和工作标准（可表现为规章制度和规范性文件）与标准规范文件（可表现为企业标准和技术规范性文件）结合起来，将企业标准体系纳入治理和管理体系中，建立规章制度标准规范综合体，动态明确主动贯标和被动贯标的标准，并纳入检查和考核。
- b) 柔性措施主要是采用信息化手段，将企业标准体系中标准规范文件的实质性技术内容通过信息系统予以实现，对部分标准规范文件内容提供全文检索并专项开展标准规范文件的宣传，将主动贯标和被动贯标转化为潜在贯标。

4.8 企业标准体系建设通过实践检验宜考虑如下方面。

- a) 企业标准体系中涵盖的金融机构内部的标准规范文件，若能够满足金融机构经营管理需求，则宜继续推动贯彻实施；若不能满足经营管理要求，则改进或废止。
- b) 企业标准体系中引入外部标准，若在金融机构内部不具备全面落地条件，除法律、法规、强制性标准要求，金融管理部门要求以及国家明确鼓励以市场化方式实施的标准外，均宜提出逐步落地和提高的技术措施。

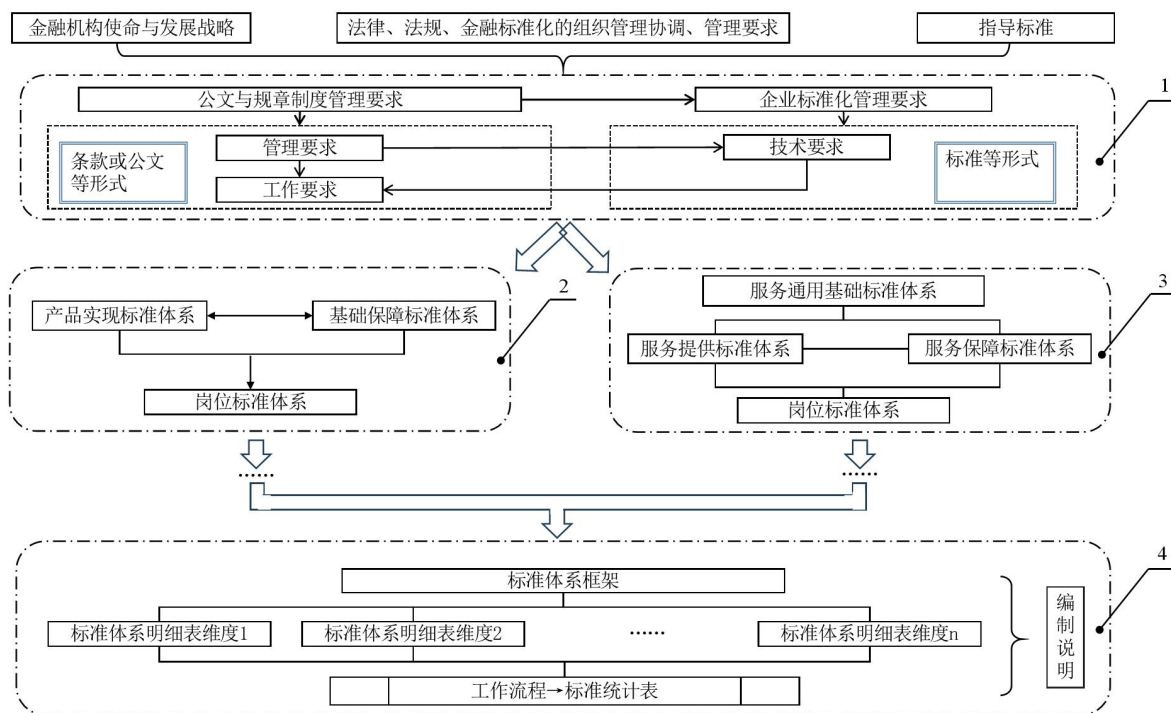
4.9 企业标准体系建设敏捷优化提高宜考虑如下方面。

- a) 企业标准体系保持相对稳定，对实践的效果宜择机按 6.7 进行持续改进。
- b) 标准规范文件的制定和贯彻以需求为导向，动态调整标准规范文件制定和宣传贯彻的优先顺序，通过推动高效落实短期规划从而逐步实现有效的长期规划。

5 企业标准体系的构成

5.1 总体框架

5.1.1 根据金融机构治理的实际情况和对不同种类的规范性文件的熟悉与接受程度，按照《企业标准化促进办法》的要求，参考 GB/T 15496—2017 的 C.2 给出的通用标准体系框架、GB/T 13017—2018 的 4.3 明确的属性结构标准体系框架和 GB/T 24421.2—2023 给出的服务业组织标准体系框架，金融机构的企业标准体系宜组织为多维度的模式，企业标准体系框架示例见图 1。



标引序号说明：

- 1——按《企业标准化促进办法》中第三条和GB/T 13017—2018的4.3明确的属性结构组织的标准体系框架。
- 2——按GB/T 15496—2017组织的标准体系框架。
- 3——按GB/T 24421.2—2023组织的标准体系框架。
- 4——按照标准体系的呈现方式组织的标准体系框架。

注：1. “金融机构使命与发展战略”“法律、法规、金融标准化组织管理协调、管理要求”和“指导标准”是企业标准体系的依据，不是企业标准体系本身的内容。

2. 本图中的省略号表示企业标准体系还能以其他维度呈现，但都要通过标引序号4标识的框架来表达。

图 1 企业标准体系框架示例

5.1.2 企业标准体系必须能够容纳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全部标准，图 1 中的标引序号 1 所给出的体系框架表达了这一模式。其中，公文与规章制度管理要求和企业标准化管理要求可以规章制度形式体现，也可以其他规范性文件方式体现；在企业所有的管理标准均为标准格式时，还可以标准形式体现。

注：《企业标准化促进办法》中第三条规定“企业标准是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”。

5.1.3 图 1 中的标引序号 2 表达的体系框架是 GB/T 15496—2017、GB/T 15497—2017、GB/T 15498—2017 所规定的框架。

5.1.4 图 1 中的标引序号 3 表达的体系框架是 GB/T 24421.2—2023 给出的框架。

5.1.5 图 1 中的标引序号 4 表达的体系框架，是 GB/T 13016—2018 要求的体系框架展现形式，按照 GB/T 13017—2018、GB/T 15496—2017 和 GB/T 24421.2—2023 组织的标准体系，均宜按照该形式展现。

5.1.6 除在图 1 展现的 4 个维度外，其他常用的维度如下。

- a) 按标准规范文件形式分类，典型地可分为按照 GB/T 1.1—2020 编制的标准形式、按照 5.2.2.4 给出的编制行文形式、按照 GB/T 9704—2012 编制的公文格式，以及单条形式。

- b) 按客户直接感知分类，典型地可分为客户能够感知和客户不可感知，客户不可感知的标准可不公开。
- c) 按标准规范文件种类分类，典型地分为内部制定标准规范文件和引入外部标准，内部制定标准规范文件由金融机构的公文管理、规章制度管理和标准化管理的相关要求界定，引入外部标准可包括国家标准、行业标准、地方标准、团体标准以及国际标准和国外先进标准；
- d) 按照标准规范文件所处阶段分类，典型地可分为计划中、编制中、等待中、实施中和已废止。

注：将已废止的标准规范文件包括在内的原因是，相关文件在其有效期间是相关工作的依据，因此有可能存在持续访问的必要。

5.1.7 不论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按照什么形式编制，关于标准化领域的要求不宜有遗漏，所有标准化的原则均宜得到遵循，对标准化对象规范的详细程度不宜导致二义性的理解。

5.2 企业标准体系的构建

5.2.1 通则

5.2.1.1 企业标准体系的构建，宜以 GB/T 13017—2018 中第 8 章推荐的方法为指南，与金融机构的管理文化、管理惯例和业务特点结合，形成至少包括如下内容的企业标准体系。

- a) 公文与规章制度管理规则。
- b) 企业标准化管理体系。
- c) 企业标准体系框架。
- d) 企业标准体系明细表。
- e) 企业标准体系统计表。
- f) 企业标准体系编制说明。

注：1. 企业标准体系框架包括相关规则和标准体系结构图。

2. GB/T 13017—2018中8.1给定的构建标准体系的一般方法为“企业标准体系表编制是一项复杂工作，需要领导支持和参与，以业务部门为主体，以标准化部门为支撑，通过需求调研、确定原则和目标、明确范围边界，编制标准体系结构图、企业标准体系明细表，对标准明细进行统计分析，编写标准体系表编制说明”。

5.2.1.2 本文件参照 GB/T 40473.1—2021 中第 7 章的描述要求配套了金融机构企业标准体系构建模板；企业标准体系明细表和企业标准体系统计表可采用本文件所提供的模板，宜以数字化的方式进行管理和应用；模板会根据应用情况进行更新，并按照 5.2.1.3 标注其版本；模板中涵盖的情况可由金融机构进行选择并扩展，采用适合的方式建立相关管理规则和标准体系。

注：金融机构构建本机构标准体系可参考的各组件模板以及模板使用说明见全国金融标准化技术委员会官方网站 (<https://cfstc.pbc.gov.cn>) 下载专区“金融机构企业标准体系构建模板”。

5.2.1.3 对构建企业标准体系中的所有文件，均宜按 JR/T 0116 进行版本管理，其中，在版本号可缀加“_By{作者名称}”。

注：由于文档编辑很难一直置于配置管理工具的控制下，采用手工的方式进行版本管理能够对所有的版本进行有效的跟踪；缀加作者便于起草过程中信息沟通和后期修订者通过再次后缀其名称或简称予以标记。

5.2.2 确立规章制度管理规则

5.2.2.1 目的

确立金融机构内部的规章制度管理规则是实现 GB/T 13017—2018 中 8.2 “确定目标和原则” 和 8.3 “界定范围和边界” 的首要措施，也是建立标准体系的基础支撑，主要表现在以下 2 个方面。

- a) 明确规章制度的规范对象，确定规章制度的制定、修订工作流程。

- b) 明确制定、修订金融机构企业标准化管理办法的依据，以能够合规制定金融机构企业标准化管理办法。

5.2.2.2 过程

规章制度管理规则宜按照如下过程制定。

- a) 收集现有的规章制度管理规则和成文的相关规定。
- b) 如有成文的规章制度相关管理规则，确定修订或补充的必要性与可行性。
- c) 如没有成文的规章制度相关管理规则，确定制定规章制度管理规则的必要性与可行性。
- d) 在确定进行制定、修订规章制度管理规则时，宜首先确定规章制度的层级体系，明确每个层级体系的命名规则。

注：在现有的规章制度管理办法中明确是“各类规范性文件”，且明确不含“通知”“意见”，但没有提及是否包含标准的情况下，通过对规章制度管理办法的修订，明确按照《中华人民共和国标准化法》对需要统一的技术要求确立的标准也不包含在规章制度中。

5.2.2.3 涵盖内容

规章制度管理规则宜涵盖如下内容。

- a) 总则，描述制定目的与依据、管理对象的定义、适用范围、遵循原则等内容。
- b) 角色与职责，在对所有涉及到角色进行综述的基础上，描述各角色的职责；宜至少设置统筹管理者、起草者、维护者、发布者、执行者和检查者的角色，其中，相容的角色可合并。
- c) 形式与效力，描述所有规章制度允许的形式（名称）和层级，明确各层级规章制度的效力范围。
- d) 规划与计划，描述规划制定、计划制定的主要依据、过程和关注点。
- e) 起草，描述对编制草案、征求意见、审查过程中的要求。
- f) 审批与发布，描述审批与发布过程主要要求。
- g) 执行与维护，描述执行、维护、修订、废止过程中的主要要求。
- h) 附则，描述本规则用到的术语、解释权、实施日期和涉及到的相关规章制度等内容。

5.2.2.4 编制行文

规章制度类文件宜按照“编、章、节、条、款、项、目”的方式组织内容。编、章、节、条的序号用中文数字依次表述，款不编序号，项的序号用中文数字加括号依次表述，目的序号用阿拉伯数字依次表述。

注：“编、章、节、条、款、项、目”的组织方式规定于《中华人民共和国立法法》第六十五条。

5.2.3 确立企业标准化管理规则

5.2.3.1 目的

企业标准化管理规则是实现GB/T 13017—2018中8.2“确定目标和原则”和8.3“界定范围和边界”的基本措施，旨在明确金融机构内部标准化的工作策略，确定企业标准体系如何构建和维护，规定自行制定的企业标准的地位、作用以及制定、修订和维护的过程，说明5.1.6c)所列标准是否引入实施以及如何实施等企业标准化工作的基本规则。

示例：1. “规章制度管人管事，标规文件管物管联”的工作策略，涉及到工作角色以及工作职责的，采用规章制度的形式；涉及到客观对象的，采用企业标准的形式，此时的企业标准一般是技术标准。这种工作策略比较易于满足《中华人民共和国标准化法》对标准的定位，并与上位标准保持协调。

2. “规章制度覆盖全面，标规文件拾遗补缺”的工作策略，需要全面梳理规章制度的内容以确保没有疏漏，并在规章制度中明确需要引用和制定的标准文件，且要特别注意标准文件对责、权、利的效力宜通过相关规章制度规则进行充分地授权。欧盟的相关金融管理文件即采用此种策略。

3. “每事一议，每步一计；动态选择，合规保底”的工作策略，要统筹考虑企业内部所有规范性文件的效力及规范性文件之间的关系，并进行动态优化；采用企业标准和技术规范性文件形式的，要特别注意通过本企业惯例的方式对责、权、利进行充分地授权，同时兼顾与上位标准的协调。

5.2.3.2 过程

企业标准化管理办法宜按照如下过程制定。

- a) 收集现有的关于外部标准引入、企业标准体系、企业标准制定与修订的管理规则和其他成文的规定。
- b) 如有成文的企业标准化管理规定，确定修订和补充的必要性。
- c) 如没有成文的企业标准化管理规定，确定建立企业标准化管理规范的必要性与可行性。
- d) 在需要建立或修订企业标准化管理规定时，宜确定：
 - 企业内部标准规范的层级体系，明确每个层级体系的命名规则。
 - 企业内部现有的标准规范文件。
 - 引入外部标准的规则。
 - 已经引入的外部标准。

注：收集金融机构内部现有的技术规范性和已经引入的外部标准是为了确保企业标准化管理办法覆盖对技术规范性和引入外部标准的管理。

5.2.3.3 涵盖内容

企业标准化管理规定宜涵盖如下内容。

- a) 总则，描述制定目的与遵循依据、管理对象定义与作用、适用范围等内容。
- b) 角色与职责，描述角色综述和各个角色的职责，宜至少分为标准化管理统筹部门、标规管理实施部门、标规编制部门、标规使用部门，其中，相容的角色可合并。
- c) 标准规范文件的形式，宜考虑到企业级、条线级、部门级的技术规范文件的形式和各级文件之间的一致性规则。
- d) 企业标准体系管理，宜描述标准体系构成、标准体系制定和标准体系的维护。
- e) 标准规范文件制定、修订，宜描述企业标准和技术规范性文件的任务管理、草案编制、征求意见、审查、审批和发布过程的相关规则。
- f) 引入外部标准管理，宜描述如何确定是否引入外部标准、确定引入外部标准如何进行宣传贯彻的过程和相关规则。
- g) 标准规范文件执行与维护，宜描述标准规范文件的执行与维护过程的相关规则。
- h) 标准规范文件的标识，宜描述对标准规范文件的编号和版本管理规则，包括对起草过程中的标准规范文件进行标识、新发布标准规范文件的标识、修订标准规范文件的标识、再版标准规范文件的标识和废止标准规范文件的标识。
- i) 本机构外标准化工作管理，宜明确本机构外标准化工作范围和本机构外标准化工作模式的相关规则。
- j) 标准化联系人管理，宜明确在各个部门均设置标准化联系人，通过必要的培训，可以进行标准内容的相关性判定，并承担标准化各项工作的统一接口。
- k) 附则，宜明确相关术语、解释权、实施日期和相关的规章制度。

注：1. 不明确对企业标准体系的管理，实际上并不会导致标准没有体系，但会导致不同的部门、人员对标准体系中所包含的标准以及相关技术规范文件认识不同。

2. 对修订后的标准规范文件提供修订模式的版本，能够使得标准规范文件的不同应用人员均能看到所关注的修改内容。

3. 对已经废止的标准规范文件提供当时有效的版本，能够使标准规范文件的应用人员知悉在特定时期的技术规

则。

5.2.3.4 编制行文

企业标准化管理规则的编制行文宜按5.2.2.4。

5.2.4 分析标准化对象

5.2.4.1 目的

在确立了金融机构的规章制度管理规则和企业标准化管理规则的基础上，通过分析标准化对象，进一步明确工作边界，为建立企业标准体系框架奠定基础。分析标准化对象是实现GB/T 13017—2018中8.3“界定范围和边界”的基础措施。

5.2.4.2 过程

分析标准化对象宜按照如下过程实施。

- a) 分析需要管理的客观事物。
- b) 分析每一客观事物关注的属性，以及这些属性之间可能存在的关系。
- c) 分析每一客观事物关注的属性的每一典型可能取值，以及这些取值的变化过程和条件。
- d) 分析客观事物相关的通用流程和专用流程。
- e) 分析现有的相关规章制度和标准规范文件。
- f) 分析已经实施的引入外部标准，并分析实际上潜在贯标但还未完成实施引入的外部标准。
- g) 确定需要制定、修订的规章制度和标准规范文件。
- h) 确定需要的引入外部标准，尤其是需要主动贯标的管理体系类标准和系统工程类标准。
- i) 对每项涉及到的工作，宜在规章制度标准规范综合体实现全面的规范管理。

注：1. 在进行列项a)分析时，客观事物包括责任部门和责任人。

2. 列项d)所述的通用流程指对2个以上对象及其属性的管理适用的流程，专用流程是仅针对某个特定对象及其属性管理适用的流程。

3. 确定规章制度和标准规范文件分别适宜的对象和对象的相关属性，有助于建立完善的标准体系；对建立了规章制度标准规范综合体的工作领域，原则上可以达到“遇事均有规章制度，逢物皆有标准规范”的状态。

5.2.4.3 编制行文

分析标准化对象可采用任何文体进行描述，宜采用本体描述方法构建结构化的描述模型。

5.2.5 确立企业标准体系框架

5.2.5.1 目的

确立企业标准体系框架是将GB/T 13017—2018中8.4“明确结构”规则与金融机构的实际结合的关键步骤，要充分考虑企业治理框架和工作惯例，明确企业标准体系的维度，建立不同人员都易于接受的标准体系。

5.2.5.2 过程

确立企业标准体系框架宜按照如下过程实施。

- a) 确立企业标准体系框架的划分维度，典型的维度包括：
 - 标准规范文件功能维度。
 - 标准规范文件属性维度。
 - 标准规范文件客户直接感知维度。

- 标准规范文件表现形式维度。
- 标准规范文件来源维度。
- 标准规范文件管理使用关联维度。
- 标准规范文件建设状态维度。

- b) 根据金融机构的实际需要，对选择的维度进行细分。
- c) 做出本维度下的标准体系图或体系结构表，分解的层级不限，但宜对最小粒度的分解结果进行有效管理。

注：每个最小粒度的分解结果即离散数学中树的叶节点。

5.2.5.3 编制行文

企业标准体系框架宜按照企业标准格式编制。

5.2.6 建立企业标准体系明细表

5.2.6.1 目的

建立企业标准体系明细表的目的是明确所有纳入标准体系的规范性文件（包括规章制度和标准规范文件），且将适用于不同场合的规范性文件分类编制为不同维度的企业标准体系明细表，是实现GB/T 13017—2018中8.5“梳理标准明细表”的具体措施。

5.2.6.2 过程

企业标准体系明细表宜按照如下过程制定。

- a) 每个维度均宜编制一套企业标准体系明细表。
- b) 每个维度的企业标准体系明细表所包含的规范性文件宜包括所有纳入企业标准体系的规范性文件。
- c) 对仅部分内容适用的规范性文件，可仅将适用的章（节）、条、款（段）纳入到相关的企业标准体系明细表中。
- d) 对涉及技术内容比较多的规范性文件，可将不同的章（节）、条、款（段）纳入到不同的企业标准体系明细表中。
- e) 对涉及到落地实施的企业标准体系明细表，一个维度内对应不同利益相关方的企业标准体系明细表中的规范性文件可根据需要重复。

5.2.6.3 编制行文

企业标准体系明细表可采用电子表格方式展示，宜采用数字化方式进行管理和支撑。

5.2.7 建立企业标准体系统计表

5.2.7.1 目的

建立企业标准体系统计表对企业标准体系的维度划分情况进行归纳，形成企业标准体系的总体概览，是实施GB/T 13017—2018中8.6“统计分析”的具体措施。

5.2.7.2 过程

建立企业标准体系统计表宜按照如下过程。

- a) 选择企业标准体系统计表的形式。
- b) 对相关维度中的规范性文件分布进行描述。
- c) 必要时通过文字进行说明和解释。

5.2.7.3 编制行文

5.2.7.3.1 在企业标准体系统统计表采用电子表格方式展示时，可不再单独编制，或通过电子表格产生相关统计数据。

5.2.7.3.2 在采用数字化方式进行管理和支撑时，宜实时产生管理统计数据。

5.2.8 编写企业标准体系编制说明

5.2.8.1 目的

企业标准体系编制说明描述企业标准体系的建设背景、目标、实施策略、编制原则和依据，明确金融机构的现状、问题和需求，说明企业标准体系维度的选择和维度之间的关系，解释未纳入体系和部分纳入体系的金融国家标准和金融行业标准以及相关金融团体标准的理由，记录主要编制人员和所做的工作，记录标准体系的演变情况，是实施GB/T 13017—2018中8.7“编写企业标准体系表编制说明”的具体措施。

5.2.8.2 过程

编写企业标准体系编制说明宜按照如下过程。

- a) 宜根据编制目的，搭建编制说明大纲，并随着编制进展，记载相关编制的内容。
- b) 在标准体系发布后，对标准体系进行持续改进的情况，宜记录在编制说明中。
- c) 宜适时说明未纳入标准体系和部分纳入标准体系的金融国家标准和金融行业标准以及相关金融团体标准的理由。

5.2.8.3 编制行文

5.2.8.3.1 宜采用符合GB/T 9704—2012的公文格式。

5.2.8.3.2 在附有动态发布的相关信息时，可采用电子表格形式，且引入外部标准的排列顺序符合GB/T 1.1—2020中8.6.3.2的要求。

6 企业标准体系融入企业治理和管理的方法

6.1 通则

企业标准体系融入企业治理和管理的框架见图2。金融机构宜评估其现有的企业标准体系地位和作用，分析存在的差异，根据金融机构的实际情况和具体需要，以框架为基础实现协调一致。

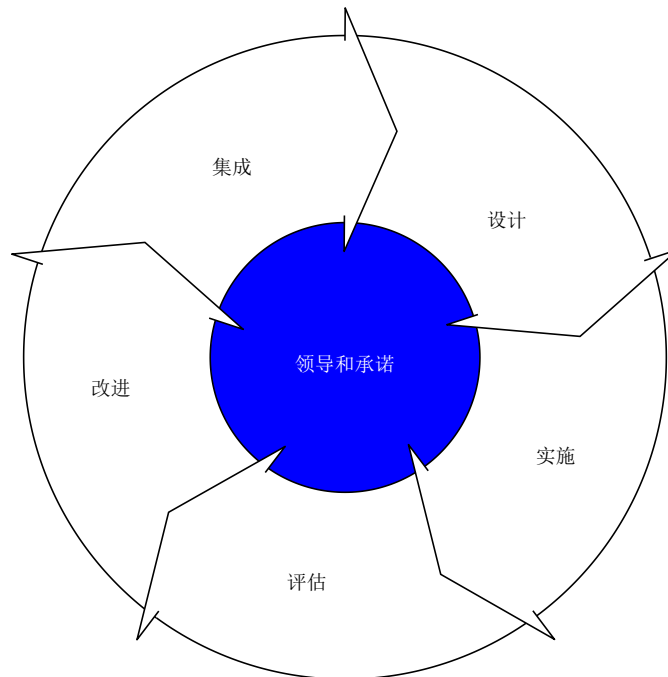


图2 企业标准体系融入企业治理和管理框架

6.2 领导和承诺

6.2.1 管理意图的传导方式

最高管理层和监督检查部门宜将企业标准体系中的文件列为各种活动的依据之一，并通过如下方式传导管理意图。

- a) 在决议、工作规划、规章制度和相关规范性文件中，明确企业标准体系地位、作用、发展目标和管理方法。
- b) 为企业标准化工作分配必要的资源。
- c) 建立完成企业标准化工作的岗位责任制。

6.2.2 企业标准体系建设的预期目标

通过6.2.1的传导方式，将有助于金融机构实现如下预期目标。

- a) 使企业标准化管理与企业目标、策略和文化保持一致。
- b) 使优质高效完成企业标准化工作成为岗位职责和岗位考核的一部分。
- c) 明确企业标准体系不适用的情况，并通过有效的方式明确记载。

示例：写入规章制度、会议纪要、工作意见或领导明确批示均为有效的方式。

- d) 对企业标准化工作状况进行检查监督。

6.2.3 标准体系建设的监督检查

监督检查部门负责对企业标准体系建设实现目标情况进行如下监督。

- a) 确保建立了有效的企业标准体系且按6.7进行持续改进。
- b) 确保按照企业标准体系框架制定和引入了相关标准。
- c) 确保纳入企业标准体系的标准得到了有效实施。

6.3 集成

6.3.1 集成企业标准体系有赖于对金融机构治理架构和环境的了解。金融机构的治理结构决定金融机构的运营过程、内外部关系以及实现目标所需的规章制度、程序和实践。金融机构的管理架构将治理要求转化为战略和相应的目标，以达到可持续发展所需要的绩效水平。确定在金融机构内企业标准的地位和作用是金融机构治理的组成部分，而制定与实施标准是管理的组成部分。

注：企业标准化的作用与金融机构的目标、复杂性、文化和工作惯例息息相关，金融机构的各业务条线、分支机构及每个员工在工作中的大部分场合都会涉及标准化对象。

6.3.2 将企业标准体系集成到金融机构中是一个动态迭代的过程，宜根据金融机构的需求和文化进行定制，在生产、经营和管理中推广应用标准化方法，将对标达标工作贯穿于金融产品服务全生命周期各阶段。在金融产品服务的设计、投产、运营、退出等环节，明确标准化对象和标准化属性，结合实际情况提取标准化要求和条款构建定性和定量相结合的指标体系，通过测量、试验、比较等方法对照指标体系进行标准符合性评价，对于未能达标的指标项进行原因分析和改进。。

6.4 设计

6.4.1 剖析组织及其环境

6.4.1.1 在设计企业标准化管理框架时，首先宜分析金融机构的外部 and 内部环境。

6.4.1.2 外部环境包括以下方面。

- a) 国内和国际的社会、文化、政治、法律、管理、金融、技术、经济和环境因素。
- b) 影响金融机构目标的关键驱动因素和趋势。
- c) 外部利益相关方的关系、观念、价值观、需求和期望。
- d) 合同关系和承诺。
- e) 相关标准被动贯标的情况。

6.4.1.3 内部环境包括以下方面。

- a) 愿景、使命和价值观。
- b) 组织结构、角色和责任制。
- c) 战略、目标和政策。
- d) 金融机构的企业文化。
- e) 在资源和知识方面具有的最大能力。
- f) 数据、信息系统和信息流。
- g) 在考虑内部利益相关方看法和价值观的情况下，与内部利益相关方的关系。
- h) 合同关系和承诺。
- i) 相互依存和相互联系。

6.4.2 阐明标准化管理承诺

6.4.2.1 最高管理层和监督检查部门宜明确传达组织目标和标准化管理承诺的决议或意见，明确最高管理层和监督检查部门对企业标准化管理的持续承诺。

6.4.2.2 标准化管理承诺。

- a) 金融机构管理企业标准体系的目的，以及管理企业标准体系目的与企业目标和其他政策的关联。
- b) 将企业标准体系管理纳入金融机构的整体文化中。
- c) 将企业标准体系管理整合到金融机构的核心业务活动和决策中。
- d) 明确授权，建立有效的问责机制。
- e) 提供必要的资源。
- f) 明确处理管理模式中不协调的方式。
- g) 将企业标准体系建设纳入金融机构绩效考核指标。
- h) 评审和改进。

6.4.2.3 标准化管理承诺宜在金融机构内适当地与利益相关方进行沟通。

示例：在年度工作会议上和专题工作会议上，领导讲话中对企业标准化提出总体要求或标准化工作与相关业务工作的要求，是一种有效的标准化管理承诺的沟通方式。

6.4.3 分配组织角色并明确责权利

最高管理层和监督机构宜明确金融机构的各个级别标准化管理角色，明确责、权、利并传达到相关人员。

6.4.4 分配资源

6.4.4.1 最高管理层和监督机构宜为企业标准化管理分配适当的资源，包括如下方面。

- a) 人员、技能、经验和能力。
- b) 金融机构用于管理企业标准体系的流程、方法和工具。
- c) 文件化的过程和程序。
- d) 信息和知识管理系统。

6.4.4.2 金融机构宜考虑现有资源的最大能力和约束。

6.4.5 建立有效沟通机制

6.4.5.1 金融机构宜建立一种符合企业标准体系建设需要的有效沟通机制，以支持标准体系框架并促进企业标准化管理发挥效力。通过该机制，能顺畅交流与目标受众共享的信息，并收集参与者提供的反馈以有助于改进工作。交流和协商的方法和内容能反映利益相关方的期望。

6.4.5.2 交流和协商宜及时，并确保适当地收集、整理、综合和共享相关信息，提供反馈并进行改进。

6.5 实施

6.5.1 金融机构宜通过以下方式实施企业标准体系。

- a) 制定适当的计划，包括时间和资源。
- b) 确定金融机构在何时、何地、如何以及由谁做出不同类型的决策。
- c) 必要时修改决策过程。
- d) 确保清楚地了解和实践企业标准化管理部署。

6.5.2 成功地实施企业标准体系需要利益相关方的主动参与，使金融机构能够对工作中涉及的工作对象、工作对象的特征以及工作对象之间的关联建立完整视图。设计和实施的企业标准体系将确保企业标准化管理过程是整个金融机构中所有活动（包括决策）的一部分，且内部环境和外部环境的变化都将得到充分体现。

6.6 评估

为了评估企业标准体系的有效性，金融机构宜实施如下活动。

- a) 定期根据金融机构目的、实施计划、指标和预期行为来评估企业标准体系的绩效。
- b) 评估企业标准体系对金融机构目标的有效性。

6.7 改进

6.7.1 金融机构宜不断改进企业标准体系的适宜性、充分性和有效性，以及企业标准体系集成到企业治理和管理的方式。

6.7.2 当发现相关缺陷或改进机会时，金融机构宜制定改进计划和任务，并将改进任务分配给负责执行的人。宜采用过程方法来建立、实施、监控、评审、保持或持续改进企业标准体系。

6.7.3 对企业标准体系的持续改进宜采用“标准化—实施—检查—处置（Standardize-Do-Check-Act，SDCA）”模型，该模型可应用于所有的企业标准体系过程。应用于企业标准体系改进过程的 SDCA 模型见图 3，该模型说明了企业标准体系如何把相关方对企业标准的要求和期望作为输入，并通过必要的行动和过程，产生满足这些要求和期望的标准规范文件。

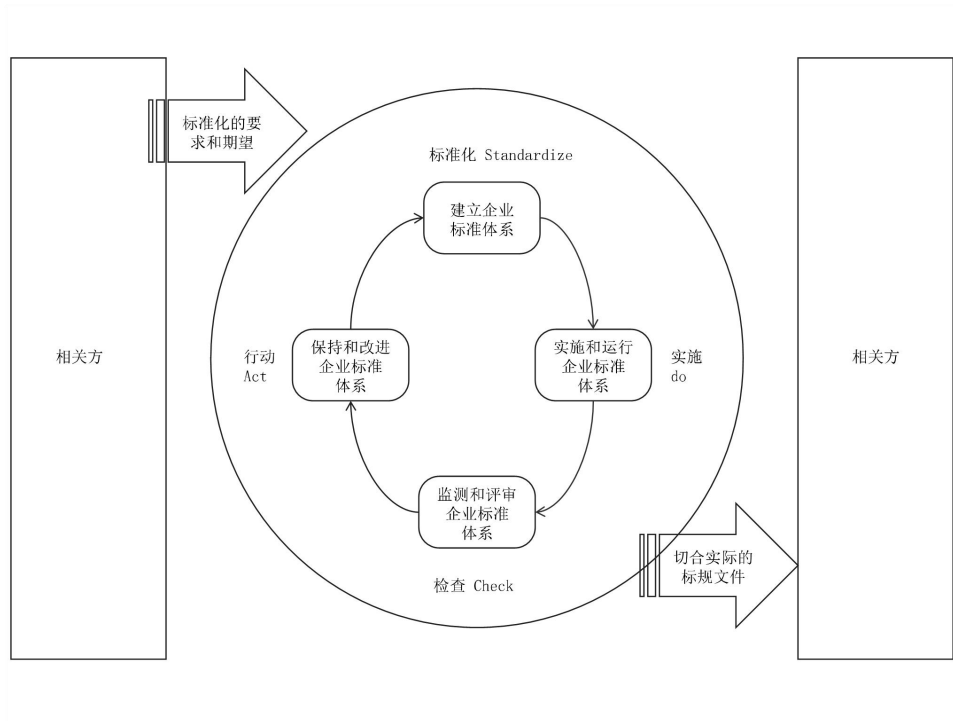


图 3 应用于企业标准体系改进过程的 SDCA 模型

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.2—2020 标准化工作导则 第2部分：以ISO/IEC标准化文件为基础的标准化文件起草规则
- [2] GB/T 12366—2009 综合标准化工作指南
- [3] GB/T 20000.1—2014 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语
- [4] GB/T 24353—2022 风险管理 指南
- [5] GB/T 24421.4—2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
- [6] GB/T 40473.1—2021 银行业应用系统 非功能需求 第1部分：描述框架
- [7] ISO 21586:2020 金融服务参考数据 银行产品服务 (BPoS) 描述规范 (Reference data for financial services—Specification for the description of banking products or services (BPoS))
- [8] 《中华人民共和国立法法》
- [9] 《中华人民共和国标准化法》
- [10] 《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第5号发布). 2020-09-15
- [11] 《企业标准化促进办法》(国家市场监督管理总局令第83号发布). 2023-08-31
- [12] 《企业内部控制基本规范》(财会〔2008〕7号文印发). 2008-05-22
- [13] 《国务院办公厅关于加强行政规范性文件制定和监督管理工作的通知》(国办发〔2018〕37号). 2018-05-16
- [14] 《国家级服务业标准化示范项目管理暂行办法(试行)》(中国国家标准化管理委员会公告2016年第4号公布). 2016-07-25
- [15] 《国家标准化管理委员会关于开展标准化服务业试点项目验收工作的通知》(国标委发〔2020〕33号). 2020-07-28
- [16] 《服务业标准化试点实施细则》(国标委服务联〔2009〕47号文印发). 2009-07-01
- [17] 《企业标准化良好行为评价与管理准则(2024版)》(中国标协〔2023〕489号文印发). 2023-11-01
-