

Q/SIQS

苏州市质量和标准化院企业标准

Q/320508 SIQS 001—2019

条码印制服务认证技术要求

Technical requirements for
codes printing service certification

2019-07-12 发布

2019-08-12 实施

苏州市质量和标准化院发布

目次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语与定义 1

4 评价原则 3

 4.1 公正性 3

 4.2 持续改进 3

5 服务要求 3

 5.1 总则 3

 5.2 信息公示 3

 5.3 接待 3

 5.4 需求确认 3

 5.5 条码设计 3

 5.6 印制作业 4

 5.7 印制检验 4

 5.8 结算交付 4

 5.9 跟踪服务 5

 5.10 服务外包 5

6 服务管理要求 5

 6.1 总则 5

 6.2 人力资源 5

 6.3 设施和设备 5

 6.4 原料及外包管理 5

 6.5 安全和环境 5

 6.6 服务理念 and 制度 6

7 服务认证评价 6

 7.1 认证准则 6

 7.2 认证模式 7

 7.3 认证结果 10

附录 A（资料性附录）条码印制能力确认符号质量等级要求 11

附录 B（规范性附录）条码印制服务要求测评工具 12

附录 C（规范性附录）条码印制管理要求审核工具 14

附录 D（资料性附录）顾客调查问题表及评分标准 19

附录 E（资料性附录）各维度对应调查问题及赋值表 21

参考文献 22

前言

本标准按照 GB /T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由苏州市质量和标准化院提出并归口。

本标准起草单位：苏州市质量和标准化院、中鑫国际认证（江苏）有限公司

本标准主要起草人：沈俊杰、杨荣敏、金冠敏、蓝昊、周文渊、徐建飞、刘宗久、袁君、路莉杰、唐彩红

引言

随着物品编码与自动识别技术的发展，条码及应用已广泛应用于零售、制造、物流、电子商务、移动商务、电子政务、医疗卫生、产品质量追溯、图书音像等国民经济和社会发展的诸多领域。企业为与合作伙伴之间、物流、电子商务以及供应链运作数据传递过程中能准确、及时和高效，对作为物品编码与自动识别技术基础与核心一条码的质量，愈发关注。知识产权、商业信息保护和条码个性化设计需求亦对条码印制企业提出了全新的要求。这两方面使得条码印制服务能力，成为印刷行业服务能力评价细分的一个新兴领域。

本标准的制定基于对顾客需求的统计分析。有关印制服务认证要求的内容分为服务管理要求和服务认证评价要求两部分。顾客对服务的要求包含了服务过程要求与服务绩效要求，需要通过与顾客及配套的其他服务过程来实现；而服务保障能力是印制企业提供服务的基础和前提，也是顾客潜在的要求。本标准在明确条码印制服务专业性、规范性要求的同时，突出了知识产权、商业信息和顾客财产的保护和顾客感知体验的要求，体现了当今服务行业的消费者需求特点。

本标准通过引导条码印制企业贯彻本标准服务保障能力的要求，建立起透明的、便于顾客自行监督评价的服务机制，从而达到可通过顾客问卷调查来对条码印制质量进行量化评估的效果。同时，由于条码印制企业服务保障能力具有高度的专业性，因此通过专家对其服务保障能力进行现场审核也是必要的，这对规范条码印制行业服务具有规范、引领作用。

条码印制服务认证技术要求

1 范围

本标准规定了条码印制服务认证的术语和定义、服务认证要求、服务保障能力认证要求及评价要求。

本标准适用于认证机构对条码印制企业开展服务质量评价和认证，也可指导条码印制企业规范服务及进行自我评价。

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 19001-2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19010-2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

RB/T 314-2017 合格评定服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 条码 bar code

由一组规则排列的条、空组成的符号，可供机器识读，用以表示一定的信息，包括一维条码和二维条码。

3.2 条码设计 bar code design

根据条码使用场景、尺寸空间，产品的不同性质（如：重量、包装、规格、气味、颜色、形状等）及个性需求，采用合规码制，遵循唯一性原则，进行的编码及图形设计活动。

3.3 条码印制 bar code printing

在承载物上印刷粗细线条构成的信息码。这种条形码可供计算机识读有关产品之内容、价格等信息。

3.4 服务 service

至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注1：通常，服务的主要元素是无形的。

注2：通常，服务包括与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如学校或医院）等。

注3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上完成的活动。

——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）上完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客提供氛围（如在宾馆和饭店）。

注 4：通常，服务由顾客体现。

3.5 认证 certification

由认证机构证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。

3.6 现场审查

指派审查组到申请方或获证组织所在办公地点（场所）进行条码印制服务保障能力的符合性审查。

3.7 专业性 professionalism

组织人员、设备设施在完成条码印制作业，使服务达到印制预期效果的程度。

3.8 规范性 standardization

组织在国家法律法规、行业管理规定、技术规范及本企业的规章制度、作业标准等方面的遵守程度。

3.9 透明性 transparency

顾客对于与自身利益相关的事项，能够及时从服务提供方处获得必要的信息，即服务提供方在服务价格、项目、过程、技术信息等方面向顾客公开的程度。

注 1：透明的内容只涉及服务过程中与顾客自身利益相关的信息，不包括服务提供方的商业或技术机密等信息。

3.10 时间性 timeliness

印制服务能在时间上满足顾客需要的程度，包括及时、准时、省时三个方面。

3.11 经济性 economy

印制服务在工时和价格计费等方面满足顾客期望的程度。

3.12 舒适性 comfortability

顾客财产、信息的安全程度；服务设施与环境的安全、完备与舒适程度；服务态度以及为顾客提供的服务围绕顾客展开的程度。

3.13 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其期望已被满足程度的感受。

注 1：在产品或服务交付前，组织有可能不了解顾客的期望，甚至顾客也在考虑之中，为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

注 2：投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注 3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也并不一定确保顾客很满意。

3.14 顾客满意行为规范 customer satisfaction code of conduct

组织为提高顾客满意，就自身行为向顾客做出的承诺及相关规定。

注 1：相关规定可包括：目标、条件、限制、联系信息和投诉处理程序。

注 2：在 GB/T 19010-2009 中，术语“规范”用于替代“顾客满意行为规范”。

4 评价原则

4.1 公正性

管理者代表负责组建内部评价小组，由部门经理和服务体系内审员进行，评价期间独立行使权力，确保评价客观公正。

4.2 持续改进

管理者代表确保每年组织一次内部体验，时间间隔不超过 12 个月，评价小组需做好评价记录，对发现的问题要求相关部门及时采取纠正措施，达到保持和改进的目的。评价的方式方法见第 7 章。

5 服务要求

5.1 总则

条码印制企业应关注顾客对印制服务的多方面需求，尽可能满足其心理预期。服务过程应以顾客需求为导向，制定明确服务提供规范，包括实施具体服务的规章、程序、方法、标准和要求，服务过程对顾客应公开透明，并可对印制全过程进行有效追溯。

5.2 信息公示

5.2.1 条码印制企业至少应向顾客传递下列信息：

- a) 服务承诺，包括：服务内容、印制周期、质量保证等；
- b) 服务项目收费标准；
- c) 投诉方式、投诉处理流程。

5.2.2 印制企业应告知顾客本企业已经采取的透明化举措，顾客可以查阅常规印制项目的作业指导书、检验标准。

5.3 接待

5.3.1 业务接待人员应主动热情、行为规范，能耐心解答顾客疑问。

5.3.2 企业应确认委托人是委托业务所涉及条码的合法使用者。企业应要求委托方提供委托业务涉及条码的《系统成员证书》或者境外同等效力证明文件，并登记存档。

5.3.3 企业应鼓励顾客提出印制的框架预案，以节省印制服务中顾客不必要的等待时间。

5.3.4 企业应及时提出合理的条码设计、印制方案，并主动告知印制服务涉及的详细收费标准。

5.4 需求确认

5.4.1 企业应通过订单评审确认客户期望可以得以满足。

5.4.2 企业应评估顾客期望得以满足所需的资源支持能力，并予以确认。

5.5 条码设计

5.5.1 企业应建立、实施和保持适当的条码设计过程，以保证后续的服务提供。

5.5.2 企业应对条码设计活动进行相应策划。

5.5.3 设计人员应在符合法律法规、行业规范的前提下，与顾客进行沟通，充分了解顾客明示或潜在的期望，谨慎评估内外部资源的配备，形成需求确认文件，并由顾客确认。

5.5.4 企业应对条码设计的过程进行控制，控制应包括评审、验证、确认环节，并保留成文的信息。

5.5.5 条码设计方案应满足法律法规、行业规范和顾客的期望。

5.5.6 条码设计、开发期间及后续所做的修改应进行适当的识别、评审和控制，以确保这些更改对满足顾客要求不会产生不利影响。

5.6 印制作业

5.6.1 企业在印刷前应取得客户对条码符号设计稿的书面确认。

5.6.2 企业应依据印制客观条件、相关技术规范及法律法规要求、顾客需求等合理制定印制方案和内部印制计划。

5.6.3 印制方案（最终以合同方式体现）至少应包含：服务项目、印制方式、费用明细、交期等。必要时企业应向顾客说明由于材料、工艺等限制，而可能导致的与预期目标之间的偏差。印制方案应由顾客签字确认。

5.6.4 若条码存在多种印制方案（承印物材质、油墨）可选择，企业应向顾客解释说明。顾客有疑问时，企业应向顾客说明印制方案的依据，并予以解释。

5.6.5 企业应有序安排印制并在约定时间内完成印制服务，并对条码印制品进行标识及识别，确保其状态可追溯。

5.6.6 企业应通过印刷适性试验有效控制条宽平均增益或减少，满足条码质量要求。

5.6.7 企业应对印制过程中质量控制点进行监控，并将印制过程中产生的残次品销毁或有效无害处理。

5.7 印制检验

5.7.1 印制企业应根据条码检验标准及工作程序，对照印制方案进行检验，确保印制的条码质量满足合同要求。印制条码的符号等级要求应根据相关国家标准给出的等级要求实施。

5.7.2 企业应严格填写检验记录，并出具项目齐全、规范统一的检验报告。使用专业检测设备进行检测的，应附原始检测单据。

5.7.3 为保证条码印制质量稳定，企业应按每六个月不少于一个批次的频次委托第三方具备检测资质的条码检验机构不定期对其条码质量进行监测。

5.8 结算交付

5.8.1 印制完工时间应符合印制计划。

5.8.2 印制条码质量合格，或达到与顾客事前协商的状态。

5.8.3 条码或承印条码物品交付前，应注意防护，并提供一定时间的贮存。

5.8.4 印制企业应出具合同所涉条码的检验报告及合格证明。

5.8.5 结算时，印制企业应出具印制服务的费用明细。

5.8.6 若实际费用与估算的费用有差异，印制企业应主动解释差异原因，顾客有疑问的，印制企业应做出解释。

5.8.7 印制企业应告知出厂注意事项，提醒顾客可带走的顾客财产（涉及环保或其他法规要求不允许带走的除外）。

5.9 跟踪服务

5.9.1 印制条码出厂后，印制企业应采取合适的方式回访顾客，回访应征询顾客对印制服务的意见。对顾客的投诉和抱怨，应及时沟通并妥善处理。

5.9.2 印制企业对返工和顾客投诉的结果应继续跟踪。

5.9.3 印制企业应确保顾客信息不被泄露。

5.10 服务外包

5.10.1 印制企业对于印制涉及的外包过程，应在商定印制方案时，主动向顾客进行确认。

5.10.2 印制企业应向顾客明示外包业务的质量承诺等内容。

6 服务管理要求

6.1 总则

条码印制企业应取得省级出版行政部门颁发的具有相应业务范围的《印刷经营许可证》。

企业应建立完整的管理体系并有效实施，确保第 5 章的印制服务要求能够得到满足，使顾客利益得到有效保护。

6.2 人力资源

6.2.1 印制企业管理层应清楚了解本标准第 5 章的印制服务要求能够得到满足，使顾客利益得到有效保护。

6.2.2 印制企业应规定各类人员的岗位职责，其人员能力应满足相应岗位规定的要求。

6.2.3 印制企业应根据印制服务活动需要和从业人员资格及能力，开展员工培训，并对员工的工作业绩、能力进行考评。

6.3 设施和设备

6.3.1 印制、检测设备的配置应与印制任务相适应。

6.3.2 设施设备应布局合理，标识清晰。应开展定期维护、检定校准，满足印制服务的要求。

6.4 原料及外包管理

6.4.1 印制企业应对自购印制涉及的原料供方进行选择、评价和复评价，制定合格供方名录，并保存相关供方档案。

6.4.2 原料型号、规格、供方等应符合相关技术文件要求，并与印制合同一致。

6.4.3 对于未明确指定供方的原料（包括顾客提供的原料），印制企业应确保其质量能满足印制作业要求。

6.4.4 印制企业应对原料的采购、检验、使用、贮存等全流程进行有效控制，确保相关信息可追溯。

6.4.5 印制企业应对外包业务的供方进行有效管理。

6.5 安全和环境

6.5.1 印制企业应制定安全生产责任制度，明确各级人员安全职责。应确保生产设施、设备安全防护装置完好；应按照规定配置消防设施和器材、设置消防安全标志、安全通道。

6.5.2 印制企业应设置危险化学品仓库，并对物品分类存放，符合安全、消防的相关国家标准。

6.5.3 印制车间必要区域，应在显著位置标注安全标识或禁止标识。

6.6 服务理念和制度

6.6.1 印制企业应制定服务方针和目标，以体现明确的服务理念，其中应包含对顾客权益的尊重和保护。

6.6.2 印制企业应确保传达顾客知晓本企业的服务理念。企业员工亦能熟知本企业的服务理念，并能在服务各个环节中有效执行。

6.6.3 印制企业应建立完整的印制服务规章制度，能够覆盖服务的各个环节。制度应至少包括：

- a) 透明化服务手册，内容应包含常规印制项目的作业指导书，检验标准等，便于顾客需要时，能够了解印制企业的印制服务是否符合专业要求；
- b) 内部管控制度，应包含验证制度，条码设计审查制度，条码印刷品、印版、胶片管理制度，条码印刷品质量检验制度；
- c) 合理的薪酬制度，避免对损害顾客利益的不诚信行为形成激励；
- d) 标准化的业务流程，为规范服务提供依据；
- e) 完整的条码设计、印制技术文件；
- f) 利用互联网技术进行顾客调查或其他相关信息处理的流程和要求；采取适宜的安全及保密措施，确保顾客财产及信息安全。

6.6.4 印制企业应妥善保管印制合同、印制方案、客户信息等重要资料，确保需要时能够快速查询调阅。

7 服务认证评价

7.1 认证准则

7.1.1 服务要求测评准则

7.1.1.1 第 5 章给出的服务要求，其服务特性的测评应依据表 B.1 给出的测评工具实施。

7.1.1.2 服务认证审查员基于表 B.1 实施条码印制服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 B.1 是根据第 5 章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ，如下：

- 1) 远低于预期： $0 \leq a \leq 0.2$
- 2) 低于预期： $0.2 < a \leq 0.4$
- 3) 符合预期： $0.4 < a \leq 0.6$
- 4) 高于预期： $0.6 < a \leq 0.8$
- 5) 远高于预期： $0.8 < a \leq 1.0$

d) 用表 B.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 a 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出条码印制服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当条码印制服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 1) 未取得省级出版行政部门颁发的具有相应业务范围的《印刷经营许可证》。
- 2) 为无《中国商品条码系统成员证书》或者境外同等效力证明文件的委托人印刷条码，将委托印刷的条码提供他人。
- 3) 承印的条码印刷质量在市场监督管理部门开展的监督检查中抽检不合格。
- 4) 未按本标准条款 5.7.3 委托检验、条款 7.2.2 顾客调查、条款 7.2.3.1 印制能力确认要求提供相应证明材料。

7.1.1.3 在服务认证中，针对条码印制服务特性测评活动，其总分由计算每（次）测评分的均值获得。

7.1.2 管理要求审核准则

7.1.2.1 第 6 章给出的管理要求，应依据表 C.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 所要求的质量管理体系中与条码印制服务直接相关的部分，以及第 6 章规定的内容。

7.1.2.2 6.1 所规定的内容是实施条码印制服务管理审核的基本条件，应在进入 6.2 审核前实施评审，并做出符合性判断。

7.1.2.3 获得具备资质的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的经营者，可由审核方评估风险后决定是否全部或部分免除其 GB/T19001-2016 所要求的质量管理体系的评价。

7.1.2.4 条码印制服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

7.1.2.5 条码印制服务管理特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 所给出的成熟度模型，采用三级定性成熟度水平的评价方法。管理成熟度水平通用模型见表 1。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平		
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
特殊要求	准则 1 基本水平		准则 1 最佳实践

7.1.2.6 应根据表 C.2 给出的条码印制服务管理要求审核工具实施第 6 章的成熟度评价。

7.2 认证模式

7.2.1 适用的服务认证模式

7.2.1.1 针对条码印制服务及服务管理的特性，认证机构应在 RB/T 314-2017 中的给出的可选的服务认证模式中选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式。

7.2.1.2 条码印制服务认证方案中应给出使用的服务认证模式。

7.2.1.3 认证机构应根据条码印制服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

7.2.1.4 认证模式及组合方式

模式 A 公开的服务特性检验+模式 E 顾客调查（功能感知）+模式 G 服务能力确认或验证+模式 I 服务管理审核 在初次认证、获证后监督、再认证中按认证方案中选择的上述模式及其组合执行

7.2.2 顾客调查

7.2.2.1 顾客调查采用问卷调查的方式。由可信任的委托方进行。

7.2.2.2 顾客调查由评价方策划、实施。按专业性、规范性、透明性、经济性、时间性、舒适性 6 个维度进行评价。

7.2.2.3 调查对象应确认为调查前 1 年内接受了服务的顾客，由评价方随机抽取，按自愿的原则回答一定数量的问题。

7.2.2.4 顾客调查问题从表 D.1 中抽取。顾客根据服务过程中所感知的实际情况和个人体验，按表 D.1 的评分标准给出评分系数。其中问题 Q11、Q12、Q13、Q14、Q17、Q31、Q32 应在接受了该类服务的顾客中进行调查。

7.2.2.5 对每家印制企业的顾客问卷调查，回收有效问题的问卷数量应不少于顾客总量的 5%。对每个具体问题的有效评估总数，应不少于 10 人/家次。如顾客对某问题表示未关注或不关心，不计入该题的有效评价总数。

7.2.2.6 各维度分别计分，其得分按该维度对应问题的调查结果进行计算，总分为 100 分。

7.2.2.7 各维度得分的计算方法，为其对应调查问题的赋值与顾客调查所得的平均评分系数的乘积的累加。各维度对应问题及赋值参见表 B.1。以专业性得分 P 为例，其计算步骤为：

首先，根据顾客调查结果得出各调查问题的平均评分系数，按式（1）计算：

$$\alpha_i = 1/n \times \sum \alpha_{ij} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

α_i ——代表第 i 个问题的平均评价系数；

n ——代表第 i 个问题的有效评价总数；

α_{ij} ——代表第 j 位顾客对 i 个问题的有效评分系数。

然后，根据附录 E 中专业性维度对应的调查问题及赋值，计量专业性得分 P，按式（2）计算：

$$P = (\alpha_9 \times 20 + \alpha_{10} \times 20 + \alpha_{11} \times 20 + \alpha_{17} \times 20 + \alpha_{18} \times 20) / 5 \dots\dots\dots (2)$$

式中：

α_9 、 α_{10} 、 α_{11} 、 α_{17} 、 α_{18} ——问题 Q9、Q10、Q11、Q17、Q18 调查所得的平均评分系数。

综合得分 S_{UM} 按如下权重计算：

专业性维度权重 $k_p = 30\%$

规范性维度权重 $k_s = 25\%$

透明性维度权重 $k_{tr}=15\%$

经济性维度权重 $k_e=10\%$

时间性维度权重 $k_t=10\%$

舒适性维度权重 $k_c=10\%$

综合得分 S_{UM} 按式 (3) 计算

$$S_{UM}=P \times k_p + S \times k_s + T_r \times k_{tr} + E \times k_e + T \times k_t + C \times k_c$$

式中:

S ——规范性得分

T_r ——透明性得分

E ——经济性得分

T ——时间性得分

C ——舒适性得分

7.2.2.8 评价结果最终以分值的形式表达，包括总得分和各维度得分。各维度得分可用雷达图形式展示，如图 1 所示。

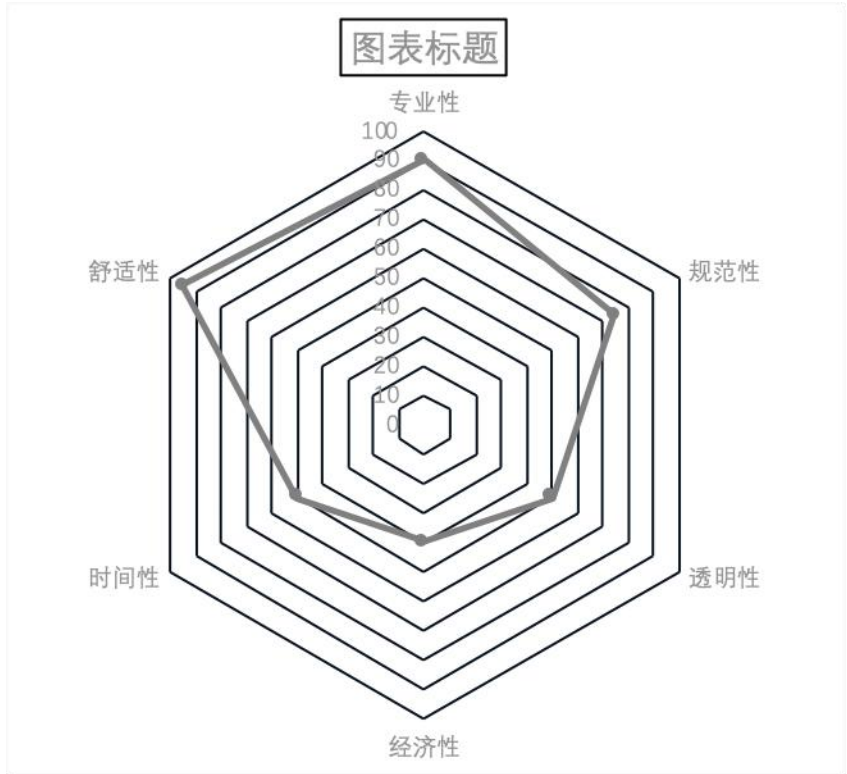


图 1 各维度得分雷达图

7.2.3 服务能力确认或验证

7.2.3.1 能力验证策划

审核方应根据被审核方实际业务策划能力验证，包括第 5 章涉及的全部业务流程，特别是条码设计和印制的质量的验证。

7.2.3.2 印制能力确认

企业应每年度至少开展一次印制能力确认，印制能力确认所涉条码应包括表 A.1 中任意及两类以上条码的至少一种承印材质，所涉条码符号等级应满足 A.1。

7.3 认证结果

7.3.1 条码印制服务能力评价结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，服务特性测评达到 60 分（含）以上，且顾客调查测评达到 60 分（含）以上；

b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 60 分，或顾客调查测评低于 60 分。

7.3.2 条码印制服务认证体系的评价等级的排序，从低至高，分为四个级别：达标级、三星级、四星级、五星级。如表 2 所示。

7.3.3 条码印制服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

表 2 条码印制服务能力评价结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务要求测评	顾客调查测评	认证级别
1	三级（含）以上	90 分（含）以上	90 分（含）以上	五星级
2	二级（含）以上	80（含）~90 分	80（含）~90 分	四星级
3	一级（含）以上	70（含）~80 分	70（含）~80 分	三星级
4	一级（含）以上	60（含）~70 分	60（含）~70 分	达标级

附录 A
(资料性附录)

条码印制能力确认符号质量等级要求

条码印制能力确认中条码印制符号等级质量要求见表 A.1

表 A.1 条码印制能力确认条码符号质量等级要求

条码符号类型	应用对象	符号等级	
		纸质	塑料、金属等其他载体
EAN-13 EAN-8 UPC-A UPC-E	零售商品	$0.264\text{mm} \leq X \leq 0.660\text{mm}$ $\geq 2.5/06/670 \pm 10$	$0.264\text{mm} \leq X \leq 0.660\text{mm}$ $\geq 2.0/06/670 \pm 1$ 且可译码度 (V) ≥ 0.50
	可零售的储运包装商品	$0.495\text{mm} \leq X \leq 0.660\text{mm}$ $\geq 2.5/06/670 \pm 10$	
	储运包装商品		
ITF-14	储运包装商品	$0.495\text{mm} \leq X \leq 0.635\text{mm}$ $\geq 2.5/10/670 \pm 10$	
		$0.635\text{mm} \leq X \leq 1.016\text{mm}$ $\geq 0.5/20/670 \pm 10$	
	其他*	$0.250\text{mm} \leq X \leq 0.495\text{mm}$ $\geq 2.5/10/670 \pm 10$	
GS1-128	储运包装商品	$0.495\text{mm} \leq X \leq 1.016\text{mm}$ $\geq 2.5/10/670 \pm 10$	$0.495\text{mm} \leq X \leq 1.016\text{mm}$ $\geq 2.0/10/670 \pm 10$ 且可译码度 (V) ≥ 0.50
	物流单元	$0.495\text{mm} \leq X \leq 0.940\text{mm}$ $\geq 2.5/10/670 \pm 10$	$0.495\text{mm} \leq X \leq 0.940\text{mm}$ $\geq 2.0/10/670 \pm 10$ 且可译码度 (V) ≥ 0.50
	其他*	$0.250\text{mm} \leq X \leq 0.495\text{mm}$ $\geq 2.5/06/670 \pm 10$	$0.250\text{mm} \leq X \leq 0.495\text{mm}$ $\geq 2.0/06/670 \pm 10$ 且可译码度 (V) ≥ 0.50
39 条码 128 条码 交插二五条码 库德巴条码	自动识别与数据采集	$\geq 1.5/XX/670 \pm 10^{**}$	
四一七条码	自动识别与数据采集	$X \geq 0.191\text{mm}$ $\geq 1.5/XX/670 \pm 10^{**}$	
RSS 条码	贸易项目及贸易项目附加信息的标识	X 推荐值为 0.25mm $\geq 1.5/XX/670 \pm 10$	
汉信码 QR 码 Data Matrix 码	商品二维码	$X \geq 0.254\text{mm}$ $\geq 1.5/XX/670 \pm 10^{**}$	
	自动识别与数据采集	$\geq 1.5/XX/670 \pm 10^{**}$	
*其他应用对象包括在供应链的供需双方使用的贸易项目, 如医疗保健品、纸张、包装材料、电气设备、通讯设备等。			
**(1)条码符号质量等级表示: $1.5/XX/670 \pm 10$, 其中: 1.5 是符号等级值; XX 是测量孔径的参考号 (应用环境不同, 测量孔径大小选择不同); 670 是测量光波长, 单位为 nm, 允许偏差 $\pm 10\text{nm}$ 。			
(2)条码符号质量等级按相应的条码标准规定的检验方法进行检测。			

附录 B
(规范性附录)

条码印制服务要求测评工具表

条码印制服务要求测评工具表见 B.1

在实施条码印制服务要求测评时

a) 如条码设计项不适用，该项体验系数应为 0，若企业因相关需要有相关程序的建立和人员能力的获取，则酌情在合理区间给与评分；

b) 如服务外包项不适用，该项体验系数应 1。

表 B.1 条码印制服务要求测评工具表

序号	评价项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 a	评价得分
1	5.2 信息公示 (10.0)	5.2.1 企业公示信息应包括服务内容、预计周期、质量保证、收费标准、投诉方式、投诉处理流程等信息。	5.0		
		5.2.2 企业的透明化举措：顾客可查阅作业指导书、检验标准。	5.0		
2	5.3 接待 (10.0)	5.3.1 企业相关接待、接单人员应主动热情、行为规范，能耐心解答委托人的疑问。	3.0		
		5.3.2 企业应确认委托人是委托业务所涉及条码的合法使用者。企业应要求委托方提供委托业务涉及条码的《系统成员证书》或者境外同等效力证明文件，并登记存档。	2.0		
		5.3.3 企业应鼓励顾客提出印制的框架预案	2.0		
		5.3.4 企业应提出合理条码设计、印制方案，及相关收费标准。	3.0		
3	5.4 需求确认 (5.0)	5.4.1 企业通过签订订单确认客户需求。	3.0		
		5.4.2 企业应对顾客期望得以满足的资源支持能力评估。	2.0		
4	5.5 条码设计 (20.0)	5.5.1 企业应建立、实施和保持适当的条码设计过程。	2.0		
		5.5.2 企业应对条码设计活动进行策划。	2.0		
		5.5.3 企业应充分了解委托方的需求信息，包括但不限于：印制用途；成本预算；印制载体；条码选择；印刷方式；配色倾向；委托方其它个性偏好。并形成确认文件，由顾客确认。	3.0		
		5.5.4 企业对条码设计的过程控制应包括评审、验证、确认，并保留成文的信息。	5.0		
		5.5.5 设计三要素 企业设计条码时条码符号、配色、尺寸应符合相关标准要求。	5.0		
		5.5.6 企业在条码设计过程中的修改应予适当识别、评审和控制。	3.0		
5	5.6. 印制作业 (20.0)	5.6.1 企业在印刷前应取得委托人对条码符号设计稿的书面确认。	3.0		
		5.6.2 企业应制定合理的印制方案和内部印制计划。	3.0		
		5.6.3 印制方案应包含：服务项目、印制方式、费用明细、交期等。必要时企业应向顾客说明由于材料、公益等限制，而可能导致的与预期目标之间的偏差。印制方案应由顾客签字确认。	3.0		
		5.6.4 存在多种印制方案可选时，企业应作出适当的解释说明。	2.0		

		5.6.5 企业应按计划完成印制任务，并对印制品进行标识及识别，确保状态可追溯。	3.0		
		5.6.6 企业应通过印刷适性试验有效控制条宽平均增益或减少，满足条码质量要求。	3.0		
		5.6.7 企业应将印制过程中产生的残次品销毁或有效无害处理。	3.0		
6	5.7. 印制检验 (15.0)	5.7.1 企业应根据印制方案，对条码产品按相关标准进行出厂检验。	5.0		
		5.7.2 检验记录与合格证应规范统一、项目齐全、字迹工整。使用专业检验设备进行检测的，应附原始检测单据	5.0		
		5.7.3 为保证条码印制质量，企业应按每6个月不少于1个批次的频率委托第三方具备检测资质的条码检验机构不定期对其条码质量进行监测。	5.0		
7	5.8 结算交付 (10.0)	5.8.1 交付时间应符合约定。	1.0		
		5.8.2. 印制条码检验合格	1.0		
		5.8.3. 注意防护，并提供短期的贮存。	2.0		
		5.8.4. 出具检验报告及合格证明。	2.0		
		5.8.5 应出具印制服务的费用明细。	2.0		
		5.8.6 若实际费用与估算费用有差异，应主动解释说明。	1.0		
8	5.9 跟踪服务 (6.0)	5.8.7 应告知出厂注意事项。	1.0		
		5.9.1 应对顾客采取合适方式的回访，对顾客投诉和抱怨，应及时沟通并妥善处理，并保持成文信息。	2.0		
		5.9.2 企业应对返工和顾客投诉的结果继续跟踪。	2.0		
9	5.10 服务外包 (4.0)	5.9.3 企业应确保顾客信息不被泄露。	2.0		
		5.10.1 若涉及外包，应在商定印制方案时，与顾客进行确认。	2.0		
		5.10.2 企业应明示外包业务的质量承诺等内容。	2.0		

附录 C
(规范性附录)
条码印制管理要求审核工具

表 C.1 和表 C.2 给出了条码印制管理要求的审核工具。

表 C.1 给出了条码印制管理成熟度的等级划分准则。

表 C.2 给出了条码印制管理要求各条成熟度对应分值。

在实施条码印制管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 C.1 对 6.2~6.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当条码印制管理发生下列情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 6.2~6.6 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 评价组织对条码印制成品抽样检验质量等级达不到规定要求。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~70 分，二级，单项条款得分应不低于“1.5”分；
 - 3) 90 分（含）~100 分，三级，单项条款得分应不低于“2”分；

在实施条码印制管理要求的成熟度评价时：

- a) 如条码设计项不适用，该项评分系数应为 0，若企业因相关需要有相关程序的建立和人员能力的获取，则酌情在合理区间给与评分；
- b) 如服务外包项不适用，该项评分系数应 1。

表 C.1 条码印制管理成熟度等级描述

特定管理要求		成熟度等级划分与描述		
		第一级	第二级	第三级
6.2 人力 资源	<p>a) 主管领导 企业内部应明确负责条码印刷管理工作的企业领导，该领导应了解条码基本知识、质量要求和国家有关条码管理的规定。</p> <p>b)* 技术负责人 条码技术负责人应熟悉条码国家标准，掌握条码印刷技术，具备条码印刷过程质量控制能力。</p> <p>c) 业务人员 承接印刷业务的人员应了解条码基本知识和国家有关条码管理、企业有关规章制度的规定。</p> <p>d)* 设计审查人员 熟悉条码国家标准，掌握条码位置、尺寸、颜色等设计技术要求。</p> <p>e) 现场操作人员 应了解条码的基本质量要求，并具备现场质量控制能力。</p> <p>f)* 检验人员 企业应配备检验人员负责条码印刷品检验。检验人员应熟悉条码国家标准，掌握条码质量检验技术。</p>	<p>企业具有与服务相适应的人员配置及数量。相关人员了解条码基本知识、质量要求和国家有关条码管理的规定，并具备现场质量控制能力。检验人员应熟悉条码国家标准，掌握条码质量检验技术。</p>	<p>企业应具有与服务相适应的人员配置及数量。 主要人员了解条码基本知识、质量要求和国家有关条码管理的规定。 关键人员熟悉条码国家标准，掌握条码印刷技术，具备条码印刷过程质量控制能力。</p>	<p>企业应具有与服务相适应的人员配置及数量。 主要人员了解条码基本知识、质量要求和国家有关条码管理的规定。 关键人员熟悉条码国家标准，掌握条码印刷技术，具备条码印刷过程质量控制能力。 企业具有与服务相适应的人员配置及数量。所有人员具有符合工作岗位要求的的能力，持证上岗。企业制定人员培训计划，对所有人员定期开展教育培训。</p>
	6.2.2 所有人员具有符合工作岗位要求的的能力，必要时持证上岗。			
	6.2.3 企业应制定人员培训计划，对所有人员定期开展教育培训。			

6.3 设施和设备	6.3.1 企业应配备满足条码印制服务需求的印刷、打印设备； 企业应配备满足条码检验需求的检测设备或与检验机构建立长期委托技术服务。	用于印刷条码的主要设备适宜，能够满足条码印刷质量要求，运转正常； 配备满足条码检验需求的检测设备或与检验机构建立长期委托技术服务。	用于印刷条码的主要设备适宜，能够满足条码印刷质量要求，运转正常； 配备满足条码检验需求的检测设备或与检验机构建立长期委托技术服务； 设备有效维护，记录齐全。	设施设备布局合理。用于印刷条码的主要设备适宜，能够满足条码印刷质量要求，运转正常； 配备满足条码检验需求的检测设备或与检验机构建立长期委托技术服务； 设备有效维护，记录齐全； 标识齐全，状态准确。
	6.3.2 企业应合理布局设施设备，标识清晰；应对设施设备进行有效维护，保持设备运转正常。			
6.4 原料及外包管理	6.4.1 企业应对供方进行选择、评价和复评价。	企业对供方、外包方进行选择、评价和复评价；对原料采购、检验、使用、贮存环节进行控制；确保原料（包括顾客提供的原料）质量满足印制要求；对外包过程进行适当控制。	企业对供方、外包方进行选择、评价和复评价，制定合格供方名录；对原料采购、检验、使用、贮存等全流程进行控制；确保原料（包括顾客提供的原料）质量满符合技术文件、印制作业要求，并与印制合同一致；对外包过程进行适宜控制，	企业制定供方、外包、检验控制程序。按程序对供方、外包方进行定期选择、评价和复评价，制修订合格供方名录；按程序对原料采购、检验、使用、贮存等全流程进行控制，保持成文信息，可追溯； 确保原料（包括顾客提供的原料）质量满符合技术文件、印制作业要求，并与印制合同一致； 根据需要，按程序对外包过程进行适宜控制，确保外包过程可控。
	6.4.2 企业采购要求应符合相关技术要求，并与印制合同一致。			
	6.4.3 企业应确保未明确指定供方的原料（包括顾客提供的原料）质量能满足印制要求。			
	6.4.4 企业应对原料采购、检验、使用、贮存等全流程进行控制。保持成文信息，可追溯。			
	6.4.5 企业应对外包供方进行有效管理			
6.5 安全与环境	6.5.1 企业应制定安全生产责任制度，确保安全生产。	企业制定安全生产责任制度，明确相关人员职责；企业设置危险化学品仓库，对物品分类存放，符合安全、消防的相关要求；企业在印制车间必要区域的显著位置标注安全标识或禁人标识。	企业制定安全生产责任制度，明确各级人员职责；确保生产设施、设备安全防护装置完好，按规定配备消防设施和器材、设置消防安全标志、安全通道； 设置危险化学品仓库，对物品分类存放，符合安全、消防的相关要求； 企业在印制车间必要区域的显著位置标注安全标识或禁人标识。	企业制定安全生产责任制度，明确各级人员职责； 确保生产设施、设备安全防护装置完好，按规定配备消防设施和器材、设置消防安全标志、安全通道； 制定危化品仓库管理制度，对库内物品分类存放，符合安全、消防的相关要求，并台账、标识齐全，可追溯； 企业在印制车间必要区域的显著位置标注安全标识或禁人标识，并就安全标识进行内部沟通，确保相关人员知晓其含义。
	6.5.2 企业应设置危险化学品仓库，并合规管理。			
	6.5.3 企业应在印制车间必要区域设置安全标识。			

6.6 服务理念 和制度	6.6.1 企业应制定服务方针和目标，以体现明确的服务理念，其中包含对顾客权益的尊重和保护，并贯彻实施和有效运行。				
	6.6.2 企业应就服务方针和目标与顾客、员工进行充分沟通。				
	6.6.3 服务规章制度至少应包括： a) 透明化服务手册； b) 内部管控制度 验证制度，条码设计审查制度，条码印刷品、印版、胶片管理制度，条码印刷品质量检验制度 c) 薪酬制度； d) 标准化业务流程； e) 条码设计、印制技术文件； f) 顾客调查流程和要求；	6.6.3b) ①验证制度 在承接条码印刷业务时，必须向委托单位索取有关证明，核查证明的有效性，并将证明复印件与核查记录一起存档备查，保留期不得少于二年。 6.6.3b) ②条码设计审查制度 印刷条码前要对设计稿样进行审查，做到设计不合格的稿样不投入制版印刷。 6.6.3b) ③条码印刷品、印版、胶片管理制度 明确条码印刷合格品、不合格品、残次品、印版、胶片的出入库登记、保管、移交、监销程序和负责人员。 6.6.3b) ④条码印刷品质量检验制度 明确检验合格放行程序，做到检验不合格的半成品不投入下道生产工序；明确负责出厂检验人员，做到未经检验合格的条码印刷品不出厂。	企业制定服务方针和目标，明确各工序、各环节应达到的服务要求，各项目目标可测量。服务方针、目标与顾客、员工有所沟通。 企业根据条码印制流程设置合理的组织机构，有组织机构框图。机构、人员设置合理，。 企业按照 Q/320508 SIQS 001 的要求建立服务体系，体系覆盖范围合理。企业制定并实施了验证制度、条码设计审查制度、条码印刷品、印版、胶片管理制度、条码印刷品质量检验制度职责明确。 企业制定合理的薪酬制度。 企业具备适宜的条码设计、印制技术文件。 企业制定顾客调查流程和要求，并予以实施。 企业妥善管理印制合同、印制方案、客户信息。	企业制定服务方针和目标，明确各工序、各环节应达到的服务要求，各项目目标基本实现。服务方针、目标与顾客、员工有充分沟通。 企业根据条码印制流程设置合理的组织机构，有组织机构框图。组织明确主管领导、业务、技术、生产、检验、仓储等部门各自的职责、使条码印制各环节衔接配套，有工作流程图。 企业按照 Q/320508 SIQS 001 的要求建立服务体系，体系覆盖范围合理，体系运行基本符合标准要求。 企业制定并实施了验证制度、条码设计审查制度、条码印刷品、印版、胶片管理制度、条码印刷品质量检验制度。 企业具备完整的条码设计、印制技术文件，且分发、受控。 企业制定顾客调查流程和要求，有效保证顾客财产和信息安全，企业妥善管理印制合同、印制方案、客户信息，可按需求调取。	企业制定总体服务方针和目标，明确各工序、各环节应达到的服务要求，各项目目标如期实现。服务方针、目标与顾客、员工有充分沟通，并保持成文信息。 企业根据条码生产流程，明确主管领导、业务、技术、生产、检验、仓储等部门各自的职责、权限和相互关系，使条码印刷各环节衔接配套，有工作流程和组织机构框图，确保条码印刷品质量符合国家标准要求，并遵守国家有关条码管理的各项规定 企业按照 Q/320508 SIQS 001 的要求建立服务体系，体系覆盖范围合理，体系运行满足标准各项条款要求。 组织制定并实施了验证制度、条码设计审查制度、条码印刷品、印版、胶片管理制度、条码印刷品质量检验制度。 企业具备完整的条码设计、印制技术文件，包含相关法律法规、标准的要求，分发、受控，并得以内外沟通。 企业制定适宜的顾客调查流程和要求，有效保证顾客财产和信息安全，并予以评价，就结果予以改进。 企业妥善管理印制合同、印制方案、客户信息，合理归档保存，可按需求调取。
	6.6.4 企业应妥善归档印制合同、印制方案。客户信息等重要资料				

注：带*号的项为重点项

表 C.2 条码印制管理要求各成熟度对应分值

特定管理要求条目 (分值)		总分值	成熟度分值		
			一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
6.2 人力资源 (24.0分)	6.2.1 a)	2	1	1.5	2
	6.2.1 b)	2	1	1.5	2
	6.2.1 c)	2	1	1.5	2
	6.2.1 d)	2	1	1.5	2
	6.2.1 e)	2	1	1.5	2
	6.2.1 f)	2	1	1.5	2
	6.2.2	6	2	4	6
6.2.3	6	2	4	6	
6.3 设施和设备 (14.0分)	6.3.1	8	4	6	8
	6.3.2	6	2	4	6
6.4 原料及外包 管理 (20.0分)	6.4.1	6	2	4	6
	6.4.2	3	1	2	3
	6.4.3	4	2	3	4
	6.4.4	4	2	3	4
	6.4.5	3	1	2	3
6.5 安全与环境 (15.0分)	6.5.1	6	2	4	6
	6.5.2	6	2	4	6
	6.5.3	3	1	2	3
6.6 服务理念和 制度 (27.0分)	6.6.1	4	2	3	4
	6.6.2	3	1	2	3
	6.6.3 a)	2	1	1.5	2
	6.6.3 b)	4	2	3	4
	6.6.3 c)	3	1	2	3
	6.6.3 d)	2	1	1.5	2
	6.6.3 e)	3	1	2	3
	6.6.3 f)	3	1	2	3
6.6.4	3	1	2	3	
合计	100	40	70	100	

附录 D
(资料性附录)
顾客调查问题表及评分标准

顾客调查问题表及评分标准见表 D.1

表 D.1 顾客调查问题表及评分标准情况

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准（见评分系数）
Q01	服务顾问是否告知服务承诺？	5.2.1.a)	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q02	服务顾问是否告知服务项目收费标准？	5.2.1.b)	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q03	服务顾问是否告知投诉电话？	5.2.1.c)	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q04	服务顾问是否告知企业有如下透明化举措：可以查阅常规印制项目的作业指导书、检验标准？	5.2.2	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q05	服务顾问是否提醒您可以提供框架预案，以便沟通，节约不必要的服务等待时间？	5.3.3	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q06	印制企业是否及时响应提出条码设计、印制方案？	5.3.4	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q07	服务顾问是否热心、耐心？	5.3.1	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q08	服务顾问言行举止是否规范	5.3.1	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q09	印制企业是否与您确认您的印制需求？	5.4.1	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q10	印制企业是否与您确认您的需求能确保得以满足？	5.4.2	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q11	条码设计人员是否与您充分沟通，请您书面确认需求文件？	5.5.3	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q12	条码设计人员是否和您确认最终设计方案？	5.5.4	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q13	条码设计方案是否满足您的期望？	5.5.5	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q14	是否出现最终条码设计不是您所确认的方案？	5.5.6	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q15	印制企业是否提供您印制方案（合同）？	5.6.2	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q16	印制方案（合同）是否包含服务项目、印制方式、费用明细。交期等信息？如有协商变更，是否书面确认？	5.6.3	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$

表 D.1 (续)

Q17	印制企业是否与您协商印刷方案（承印物材质、油墨）的多种选择，并做一定的解释说明？	5.6.4	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q18	印制企业是否按约定完成印制服务？	5.6.5	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q19	印制企业是否提供了其当年度不少于 2 次的委外不定期检测合同及相关报告？	5.7.3	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q20	您对条码设计、印制服务是否满意？	5.8.2	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q21	印制企业是否给予条码制品或承印物品短期的贮存，并加以防护？	5.8.3	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q22	印制企业是否出具了项目齐全、规范统一的检验报告及合格证明？	5.8.4	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q23	结算时，印制企业是否提供了印制服务的费用明细？	5.8.5	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q24	结算费用与估算费用有差异时，服务顾问是否主动解释？	5.8.6	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q25	印制企业是否告知出厂注意事项，并提醒顾客财产的处理？	5.8.7	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q26	您对本次印制服务的费用是否满意	5.9	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q27	印制企业是否对您进行回访，征求意见？	5.9.1	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q28	您的投诉和抱怨是否有所沟通并妥善处理？	5.9.1	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q29	当您在互访中表达了抱怨时，印制企业是否向您反馈后续处理情况？	5.9.2	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q30	您是否遇到公司或个人信息、印制信息被印制企业泄露的情况？	5.9.3	非常肯定 $\alpha=5$ ，非常否定 $\alpha=0$ 两者之间 $\alpha=4$ 或 3 或 2
Q31	印制企业是否告知您印制方案中* *项为外包项目，并得到了您的认可？	5.10.1	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$
Q32	印制企业是否向您告知外包业务的质量承诺？	5.10.2	“是” $\alpha=5$ “否” $\alpha=0$

附录 E
(资料性附录)
各维度对应调查问题及赋值表

各维度对应调查问题及赋值表见 B.1

表 E.1 各维度对应调查问题及赋值表

专业性							
问题	Q09	Q10	Q11	Q17	Q18		
赋值	20	20	20	20	20		
规范性							
问题	Q12	Q15	Q16	Q24	Q25	Q27	
赋值	10	20	20	10	10	10	
问题	Q28	Q32					
赋值	10	10					
透明性							
问题	Q1	Q2	Q3	Q4	Q19	Q22	Q31
赋值	10	10	10	20	20	20	10
经济性							
问题	Q23	Q26					
赋值	40	60					
时间性							
问题	Q5	Q6	Q21				
赋值	30	40	30				
舒适性							
问题	Q7	Q8	Q13	Q14	Q20	Q29	Q30
赋值	5	5	20	20	20	10	20

参 考 文 献

- [01]GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
- [02]RB/T 001-2017 认证认可行业标准编写指南
- [03]GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [04]GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [05]质检总局 《商品条码管理办法》质检总局 2015 年第 76 号
- [06]质检总局 《商品条码印刷资质认定工作实施办法》质技监局政〔2000〕16 号
- [07]服务认证技术研究示范[M].北京：中国质检出版社，2015.
- [08]服务质量评估理论与方法[M].北京：中国标准出版社