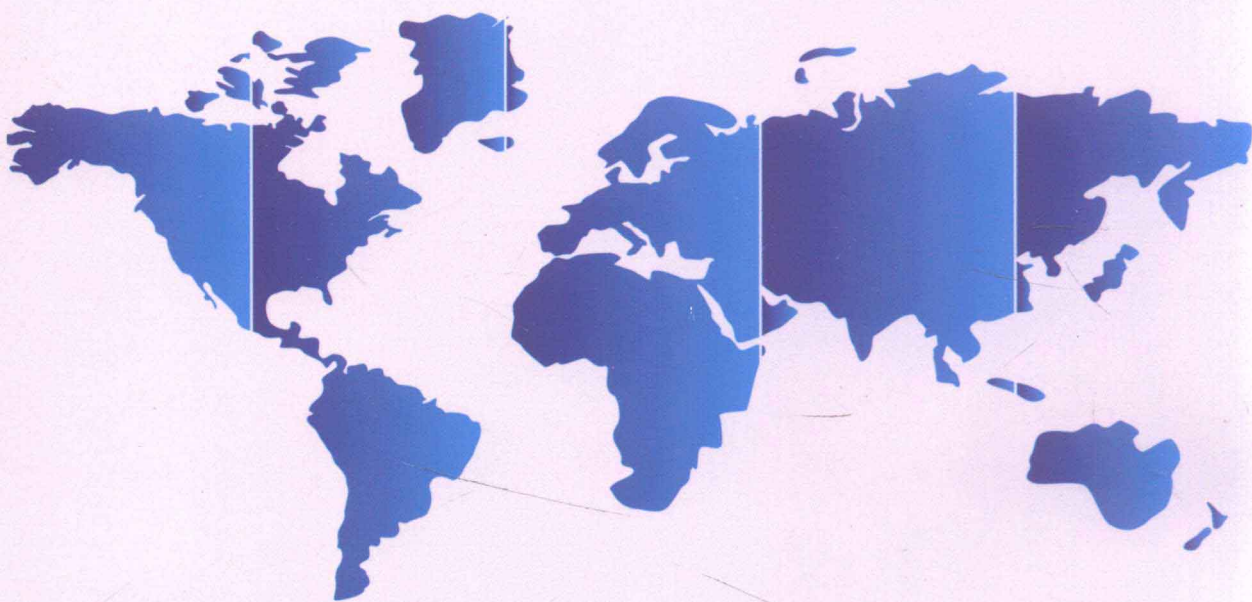




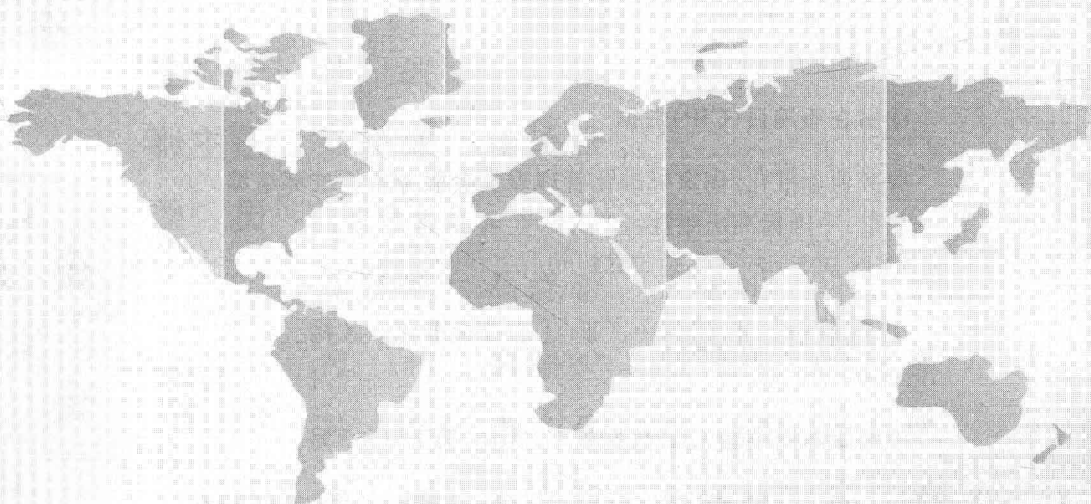
服务业标准化

FUWUYE BIAOZHUNHUA

国家标准化管理委员会服务业标准部 组编
全国服务标准化技术委员会 编著



中国质检出版社
中国标准出版社



服务业标准化

国家标准化管理委员会服务业标准部 组编
全国服务标准化技术委员会 编著



中国质检出版社
中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务业标准化/国家标准化管理委员会服务业标准部组编.
—北京:中国标准出版社,2013.10
ISBN 978-7-5066-7357-0

I. ①服… II. ①国… III. ①服务标准化—教材
IV. ①F719-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 233438 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址:www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 13 字数 260 千字
2013 年 10 月第一版 2013 年 10 月第一次印刷

*

定价 49.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010) 68510107



FUWUYE

BIAOZHUNHUA

编写委员会

主 任 孙 波

副主任 廖晓谦 杨泽世

委 员 (以姓氏笔画为序)

马晓鸥 马晓蕾 王世川 王晓静

勾 颖 刘华岭 刘晓刚 许建军

孙 华 李 伟 李 涵 李 强

李 鹏 李忠权 李晓林 杨 朔

杨冬静 宋国建 张鸿飞 陈伟亮

孟祥生 柳成洋 段 炼 侯 非

姬二明 曹俐莉 揭水通 蒋顺祥

曾 毅 薛 强

前 言

FOREWORD

党的十八大指出,当代中国,经济发展更多要依靠现代服务业和战略性新兴产业的带动,要推动服务业特别是现代服务业的发展壮大。2013年5月,李克强总理又着重强调要“把服务业打造成经济社会可持续发展的新引擎”。标准化是服务业发展的重要基石。国内外的实践表明,服务业标准化在改善服务业发展环境、规范服务市场秩序、提升服务质量和水平、保护消费者合法权益以及提升服务发展的国际竞争力等方面发挥了不可替代的作用,服务业标准化已成为服务业健康有序发展不可或缺的重要途径。

近年来,国家标准委不断加大对服务业标准化工作的推动力度,联合国务院各有关部门完成并发布了《服务业发展“十二五”规划》和民政、残疾人、物流、高技术服务业等领域的专项规划,部署实施了《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》。此外,在制修订国家标准、组建各领域标准化技术委员会、推进标准化试点建设、开展标准化科研以及国际标准化等方面均取得了一些成绩。标准化对服务业发展支撑力量显著增强,有力推动了服务业又好又快地发展。

为帮助各类服务业组织、从业人员以及相关工作者掌握标准化的基本原理和基本知识,了解国内外服务业标准化工作的现状和发展趋势,从而不断提高工作质量和效率,国家标准化委员会组织全国服务标准化技术委员会,以及北京、江苏、上海、山东、陕西、山西、河南七省市质量技术监督局的有关同志编写了《服务业标准化》一书。本书力求以通俗易懂的语言介绍标准化工作的基本概念和原理;以理论和实践相结合的理念介绍各项重点工作的要求、程序和方法;以宏观与微观相互兼顾的多视角介绍国际与国内的工作经验和成效。使读者看得懂、用得好。为推动服务业标准化工作提供理论和具体实践的指导。

本书共分为六章,第一章主要介绍标准化和服务业的有关概念、服务的内涵和特征、服务业分类等内容;第二章、第三章和第四章分别从标准体系建

立、标准的编写和标准的实施与评价方面作了详细描述；第五章以服务业组织为例，对上述方法在服务业组织内的实际应用进行剖析；第六章介绍了国际国外有关服务业标准化发展的现状；附录中还给出了几个服务业标准化试点的典型案例，为服务业标准化工作的开展提供参考。

本书第一章由柳成洋、李涵、侯非编写，第二章由宋国建、孟祥生、李晓林、马晓蕾编写，第三章由柳成洋、曹俐莉、刘晓刚编写，第四章由蒋顺祥、李鹏、揭水通、李伟编写，第五章由杨东静、马晓鸥、李强编写，第六章由柳成洋、侯非、王世川编写，李涵负责收集整理附录。本书全部内容由刘晓刚、柳成洋统稿。本书在编写期间得到了许多专家和同志的热情帮助，同时参阅了大量的文献资料，在此一并表示衷心感谢。

本书不仅可以作为服务业标准化工作的培训教材，用来指导服务业标准化试点建设工作，还可供社会各界开展服务业标准化工作时参考。

本书在组稿、编写、审核、统稿、定稿过程中编委会全体人员付出了辛勤的劳动，但限于水平及时间，加之服务业标准化工作处于起步阶段，很多理论正在研究和形成中，许多方法和模式也处于探索过程中，因此，书中错误与不足在所难免，恳请广大读者多提宝贵意见，以便今后作进一步修改完善。

国家标准化管理委员会服务业标准部

2013年9月 北京

目 录

绪 论	1
一、我国服务业标准化工作背景	1
二、我国服务业标准化工作成绩	1
三、服务业标准化面临的新形势与新挑战	4
第一章 基础知识	6
第一节 标准化相关基本概念	6
一、标准	6
二、标准化	6
三、标准体系	7
第二节 服务相关基本概念	8
一、服务	8
二、服务业	9
三、服务业组织	9
四、服务标准与服务标准化	9
第三节 服务的内涵和特性	9
一、“服务”的内涵	10
二、“服务”的特性	11
第四节 服务业分类	12
一、国外服务业分类	12
二、我国服务业分类	15
第二章 服务业标准体系	16
第一节 构建原则和构成	16
一、标准体系构建原则	16
二、标准体系基本构成	18



第二节 行业标准体系	20
第三节 国家标准体系	23
第三章 服务标准制定	25
第一节 制定原则	25
一、一般原则	25
二、服务标准制定原则	25
第二节 制定程序	27
一、制定程序分类	27
二、制定环节	28
第三节 编写内容与要求	31
一、标准编写基本要求	31
二、服务标准构成	32
三、服务标准的编写	33
第四章 标准实施与评价	49
第一节 实施	49
一、实施原则	49
二、实施程序	50
三、实施方法	57
第二节 评价	59
一、评价原则	60
二、评价基本条件和人员要求	61
三、评价对象和评价内容	62
四、评价程序和评价方法	65
第五章 服务业组织标准化	72
第一节 服务业组织标准化特点和内容	72
一、服务业组织标准化特点	72
二、服务业组织标准化工作内容	72
第二节 服务业组织标准体系的建立	74
一、服务业组织标准体系建立的一般步骤	74
二、服务业组织标准体系结构	76



第三节 服务业组织标准的编写	90
一、基本要求	90
二、主要内容	91
第四节 服务业组织标准体系运行	109
一、实施标准的基本原则	109
二、实施方法	110
三、实施程序	111
第五节 标准体系评价	114
一、评价依据和基本条件	115
二、组织机构和人员	115
三、评价的程序和方式方法	116
四、评价内容和要求	117
五、数据分析、处理和评价报告	119
第六节 区域服务业标准体系	119
 第六章 国际国外服务标准化	123
第一节 国际服务标准化	123
一、国际标准化组织(ISO)服务标准化现状	123
二、其他国际组织服务标准化现状	125
第二节 欧盟服务标准化	128
一、欧盟标准化委员会概况	128
二、欧盟相关服务标准化技术委员会	128
三、欧盟服务标准研制情况	128
第三节 主要发达国家服务标准化现状	129
一、美国	130
二、英国	131
三、德国	133
四、日本	136
 附 录	138
附录 1 服务业标准化试点实例	138
实例 1 ××××遗址公园服务标准化试点	138
实例 2 ××××区公共服务标准化试点	143
实例 3 ××××市 12345 市民热线服务标准化试点	152



实例 4	× × × × 商业街商贸服务标准化试点	157
实例 5	× × × × 景区旅游服务标准化试点	160
实例 6	× × × × 省养老保险经办服务标准化试点	163
附录 2	我国服务业标准化重要文件	169
附录 2.1	国务院关于加强发展服务业的若干意见	169
附录 2.2	国务院办公厅关于加强发展服务业若干政策措施的实施意见	176
附录 2.3	关于推进服务标准化试点工作的意见	182
附录 2.4	关于印发《服务业标准化试点实施细则》的通知	186
附录 3	国内外服务标准化技术机构	192
附录 3.1	我国服务标准化技术机构	192
附录 3.2	国外主要服务标准化技术机构	195
参考文献		196

绪 论

一、我国服务业标准化工作背景

服务业是国民经济的重要组成部分,加快发展服务业是我国经济社会发展的一项重大而长期的战略任务,是加快经济发展方式转变和经济结构调整、改善民生和促进社会和谐稳定、加快全面建设小康社会进程、实现经济社会又好又快发展的重要途径。

党中央、国务院历来重视服务业发展,在历年出台的一系列文件中对加快我国服务业发展做出了明确的部署和要求。党的十八大指出,在当代中国,经济发展更多要依靠现代服务业和战略性新兴产业的带动,要推动服务业特别是现代服务业的发展壮大。2013年5月,李克强总理着重强调要“把服务业打造成经济社会可持续发展的新引擎”。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中明确将“加快发展服务业”和“进一步提高服务业比重和水平”作为今后一段时期的重点工作。此外,在“十一五”期间,国务院先后出台了《国务院关于加快发展服务业的若干意见》(国发〔2007〕7号)和《国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见》(国办发〔2008〕11号)两个重要的文件。在此推动下,服务业得到了快速的发展。截至2012年底,服务业增加值已经超过工业增加值,占到了国内生产总值的44.6%,服务业就业人数也已经超过了农业就业人数。

随着我国服务业总体规模的不断扩大,标准化对加快服务业发展的重要技术基础作用越来越突显,主要表现在以下四个方面:第一,从企业的角度来看,服务业标准化是规范服务行为、提高企业生产和管理效率、塑造企业核心竞争力的重要手段;第二,从行业的角度来看,服务业标准化是优化服务业内部结构、转变经济增长方式、促进服务业可持续发展的重要途径;第三,从整个社会的角度来看,服务业标准化是建立诚信服务、构建和谐社会的重要措施;第四,从国际经济一体化的角度来看,服务业标准化是应对非关税贸易壁垒、参与国际经济竞争、促进我国服务贸易正常发展的重要保障。

二、我国服务业标准化工作成绩

“十一五”以来,国务院发布了关于加快发展服务业的一系列重要文件,其中对服务业标准化工作也提出了明确要求,国家标准委组织国内多家相关部门和单位积极开展服务业标准化工作,并在宏观战略规划、标准制修订、标准化技术组织建设、标



准实施、标准化科研以及国际标准化等方面均取得了一些成绩。

1. 发布了服务业标准化的相关政策、规划

国家标准委先后发布了《全国服务标准 2005 年—2008 年发展规划》和《全国服务业标准 2009 年—2013 年发展规划》。其中,《全国服务业标准 2009 年—2013 年发展规划》突出了与各产业关联较为紧密的生产性服务业、知识密集型的高端服务业、与社会事务相关的公共服务业、与大众消费密切相关的新兴服务业,提出了解决标准缺失和水平不高问题以及健全并完善重点突出、结构合理、层次分明、科学适用、基本满足服务业发展需要的服务业标准体系的具体措施,对于服务业标准化工作的开展发挥了重要的指导作用。

各行业主管部门也分别制定了标准化工作管理办法,并在此框架下发布了行业标准化发展规划,如民政、文化、气象、中医药、残疾人、物流、邮政等部门均发布了各领域的标准化发展专项规划,各地方也发布了地区的标准工作发展规划,上述规划的发布实施有力推动了我国服务业标准化工作的全面开展。

此外,为落实中央提出的创新社会管理的要求,按照标准化工作要点,会同 28 个部门完成了《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》,提出了今后五年社会管理和公共服务标准化工作的指导思想、工作目标以及 4 项重点任务、11 项重大工程和有关保障措施,为有关部门开展社会管理和公共服务领域发展战略研究、以标准化为手段创新管理方式和方法等方面提供了依据。

2. 完成了一批重要标准制修订

截至 2012 年底,我国已发布服务业国家标准累计 1700 余项,已列入计划的国家标准制修订项目 1000 余项。在基础标准方面,GB/T 24620—2009《服务标准制定导则 考虑消费者需求》为提高服务标准编写质量提供了具有可操作性的指导;GB/T 24421—2009《服务业组织标准化工作指南》系列国家标准对服务业组织开展标准化工作的全过程提出了全面、系统、科学的要求;GB5296《消费品使用说明》系列国家标准给出了消费品使用说明书编写的总体要求以及体育器材、家电等领域的具体要求。在生产性服务业标准方面,GB/T 24359—2009《第三方物流服务质量要求》从方案设计、信息服务、作业流程、风险与应急以及服务质量指标设置等方面给出了具体要求;GB 20263—2006《导航电子地图安全处理技术基本要求》强制性国家标准规定了公开出版、销售、传播、展示和使用的导航电子地图在数据采集、制作和表达过程中对空间位置技术处理等方面的要求。在生活性服务业标准方面,GB/T 24438.1—2009《自然灾害灾情统计 第 1 部分:基本指标》是全国自然灾害灾情统计分类的基本依据,推动了灾情管理水平的提升;GB/T 26341—2010《残疾人残疾分类和分级》的实施优化了残疾人工作管理,提高了残疾人福利的时效性和科学性,对于促进经济社会发展和残疾人事业发展发挥了重要作用。

此外,一些服务行业主管部门结合工作实际,有针对性地制定了行业标准,以作



为相关领域国家标准的补充。例如,国家邮政局组织制定了 YZ/T 0129—2009《邮政普遍服务》和 YZ/T 0128—2007《快递服务》标准;民政部门完成了涉及防灾减灾、殡葬服务等民政重点业务领域的标准;商务部制定内贸行业标准 200 余项等。截至 2012 年底,我国还制修订了服务业地方标准千余项,其中北京市地方标准 300 多项,山东省地方标准近 200 项,浙江省地方标准 110 余项,江苏省近 100 项等,这些标准的制定提高了老百姓的生活水平,为地方服务业的快速健康发展营造了良好的环境。

3. 组建了一批服务业标准化技术委员会

围绕与产业发展和百姓生活密切相关的服务业重点领域,我国加强了标准化技术委员会的建设。截至 2012 年底,服务业领域的全国标准化技术委员会达到 119 个,其中技术委员会 77 个、分技术委员会 42 个。生产性服务业领域的专业标准化技术委员会及分技术委员会,涉及科技平台、物流业、会展业、邮政业、风险管理、气象服务、项目管理、设备监理、航空运输、出版物发行等诸多方面。生活性服务业领域的专业标准化技术委员会及分技术委员会涉及社会保险、教育、休闲、保健、中医药、殡葬、文化、体育、社会福利、生殖健康等方面。这些全国专业标准化技术委员会和分技术委员会的组建对于加快服务业具体领域标准制修订工作力度,推动标准有效实施,进而支撑服务业标准化工作全面开展发挥了重要作用。

4. 部署了一批服务业标准化试点

标准化试点是强化服务业领域标准实施的重要途径。自 2007 年《关于推进服务业标准化试点工作的意见》(国标委农联〔2007〕7 号)、2009 年《服务业标准化试点实施细则》(国标委服务函〔2009〕47 号)等文件实施以来,国家标准委着力推动服务业标准化试点工作,截至 2012 年底,共下达了 452 个国家级服务业标准化试点建设项目,涉及物流服务、运输服务、社区服务、餐饮服务、旅游服务、电信服务、公共服务、家政服务、金融服务、酒店服务、科技服务、商贸服务等多个领域。各地方也结合工作实际,积极开展了省级服务业标准化试点工作。通过试点工作的开展促进了试点单位的标准化管理,提高了管理效能,提升了服务水平,发挥了对同行业的辐射带动作用,有力推动了地方经济的发展。

5. 开展了一批服务业标准化科研

自 2007 年以来,一批服务业标准化公益性科研获得了国家专项支持,目前已开展的质检公益标准化专项科研项目涉及服务业分类、公共服务、文化创意、大型会展、冷链物流、数字出版、数字测绘、软件外包、旅游休闲、行政管理、劳动保护等多个领域,标准化科研工作的深入开展为加快标准制修订步伐,增强标准的科学性、合理性、适用性起到了至关重要的作用。同时,国家标准委也加大了标准化科研人才培养工作力度,促进并提高了服务业标准化科研工作的科学性和有效性。

6. 组织并参与了国际标准化活动

一是持续跟踪国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOLCO)的工作动



态,积极参与消费者保护相关国际标准的制定工作;二是推动实现由跟踪参与到实质性制定国际服务标准的转变,如“语言培训服务基本要求”国际标准、“印后”国际标准、“组织机构应急能力评估”国际标准等,均实质性参与了标准的制定;三是针对重点领域国际标准,进行密切跟踪和应对研究,例如在社会责任领域,成立了由国家标准委、外交部等 22 个部门参加的协调小组,组织各领域专家对该标准进行了全面的分析和研究,提出了投票意见、文本修改以及应对措施并报请国务院批准;四是积极承担国际秘书处和重要技术职务工作,承担了 ISO/TC249 中医药标准化技术委员会秘书处工作,与加拿大标准化协会一起承担了 ISO/TC176 质量管理与质量保证标准化技术委员会联合秘书处工作,担任了 ISO/TC176 质量管理与质量保证以及 ISO/TC245 二手货国际贸易等技术委员会副主席职务等。

7. 加强了服务业标准化科研机构 and 人才队伍建设

我国采用多种渠道全方位地培养标准化人才,成立了一批服务业标准化研究机构,例如成立了中国标准化研究院服务标准化研究所,开展了服务业标准化基础理论、生产性服务业、民生性服务业和公共服务等方面的标准化研究;在文化、气象等领域,也成立了专门的标准化研究机构,有效提升了科研对服务行业标准化工作的支持力度。同时,针对服务行业标准化工作基础薄弱,标准化从业人员的基本理论知识缺乏、标准化工作经验不足等问题,重点开展了面向行业部门和地方标准化管理人员、专业标准化技术委员会委员及秘书处工作人员、企业标准化管理人员的培训,举办了多期标准化培训班,有力提升了标准化工作者的专业水平。截至 2012 年底,共培养了服务业标准化人才上万人,为服务业标准化的深入开展做好了人才储备。

三、服务业标准化面临的新形势与新挑战

“十二五”期间,我国服务业迎来了难得的发展机遇。从国际环境看,经济全球化深入发展,世界经济增长格局和市场需求形势发生新变化,我国与世界经济的相互联系和影响日益加深,服务业国际化发展的机遇增多,有利于在更广阔领域、更高层次上参与国际合作与竞争。从国内环境看,随着工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化深入发展,服务业的发展基础和发展条件将进一步改善;改革攻坚步伐加快、社会主义市场经济体制日趋完善,将为服务业发展创造更加完善的体制环境,进一步激发服务业发展的活力和动力;转变经济发展方式、调整产业结构的推进,将对发展生产性服务业提出新的要求;保障和改善民生,不断满足人民群众日益增长的物质文化生活需要,将对发展生活性服务业提出更高的标准。

与服务业迅猛发展的趋势相比,我国服务业标准化工作仍然存在一些亟待解决的问题:

一是标准覆盖面需要进一步拓展。随着服务业迅速发展,新兴业态不断涌现,需要加大相关领域服务业标准制修订力度,进一步拓宽服务业标准的覆盖面,逐步解决



重点领域标准缺失问题。

二是标准质量需要进一步提高。服务业标准化属于新兴的标准化领域,相关基础理论尚在探索之中,需要进一步提升服务标准质量,将先进技术内涵和管理理念引入到服务标准当中,从而切实有效地解决人们日益增长的服务质量需求与服务标准支撑力度不够之间的矛盾。

三是技术组织需要进一步完善。结合服务业快速发展对技术委员会提出的新需求,需要及时组建相关领域技术委员会,加大对现有技术委员会的管理力度,以进一步完善技术委员会体系,不断提升技术委员会的工作水平。同时要加大对服务业标准化研究机构的支持力度,促进相互之间的交流。

鉴于此,“十二五”时期我国服务业标准化工作仍然是机遇和挑战并存,未来的任务依旧艰巨。因此,我们更应该把握难得的历史机遇,努力克服困难和不足,在以下几个方面加大工作力度:一是继续加强服务业标准体系建设,扩大服务标准覆盖范围,加快推进服务业标准化工作深入开展;二是加快生产性服务业、生活性服务业和社会管理和公共服务领域重点标准制修订工作,解决重要急需标准缺失的矛盾;三是继续完善专家队伍和技术机构建设,加大标准化人才培训工作力度,为标准化工作开展提供技术支撑;四是继续做好各类试点工作,加强技术指导和管理,及时总结成功经验和做法,切实发挥标准化试点的示范效应;五是充分依托已经建立的各项部际联席会议制度,积极调动各方力量,共同推动标准化在服务业领域的落地应用。

服务业标准化工作方兴未艾,服务业标准化工作者任重道远。本书将为读者介绍有关服务业标准化的基础知识、标准体系构建、标准编写、标准实施与评价等内容,并以服务业组织为例,对上述方法在服务业组织内的实际应用进行剖析,介绍国际国外有关服务业标准化发展的状况,最后还给出了服务业标准化应用的典型案例,力争为服务业标准化工作者提供多角度的知识和工作参考。

第一章 基础知识

第一节 标准化相关基本概念

一、标准

为了在一定范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用的和重复使用的一种规范性文件。

注:标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础,以促进最佳的共同效益为目的。

[GB/T 20000.1—2002,标准化工作指南 第1部分:标准化和相关活动的通用词汇]

理解上述概念需要注意以下几点:

(1) 标准的本质属性是“共同遵守”的文件。

(2) 标准制定的对象是共同性和重复性事物和概念。这里讲的“重复性”指的是同一事物或概念反复多次出现的性质。只有当事物或概念具有重复出现的特性并处于相对稳定时才有制定标准的必要,使标准作为今后实践的依据。

(3) 标准产生的客观基础是“科学、技术和实践经验的综合成果”。这就是说标准既是科学技术成果,又是实践经验的总结,并且这些成果和经验都是在分析、比较、综合和验证的基础上,加之规范化,只有这样制定出来的标准才能具有科学性。

(4) 制定标准过程要“经相关方协商一致”,就是制定标准要发扬民主,与有关方面协商一致。如制定服务标准不仅要有服务提供部门参加,还应当有用户、科研、监督等部门参加共同讨论研究,“协商一致”,这样制定出来的标准才具有权威性、科学性和适用性。

(5) 标准应由公认机构批准。

(6) 制定、发布和实施标准的目的是获得最佳秩序。

二、标准化

为了在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。