



中华人民共和国国家标准

GB/T 30226—2013

服务业标准体系编写指南

Guidelines for service industry standard system

中文标准

2013-12-31 发布

2014-12-01 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

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:柳成洋、李涵、曹俐莉、曾毅、侯非、王世川、万福军、杨朔、张雨辰。

省文旅标技委

服务业标准体系编写指南

1 范围

本标准规定了服务业标准体系编写的基本要求,以及编写准备、体系编写阶段的具体要求。
本标准适用于不同服务行业标准体系的编写与改进工作。

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 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务业 service industry

从事服务活动的行业的总称。

3.2

标准体系 standard system

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

[GB/T 13016—2009,定义 3.3]

3.3

服务业标准体系 service industry standard system

一定服务业范畴内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

注:服务业标准体系分为国家层面、行业层面、地方层面三个层次。

4 基本要求

4.1 服务业标准体系的编制应符合国家社会经济发展需求,并能有效指导服务业标准化工作。

4.2 服务业标准体系的编制应符合 GB/T 13016 的要求。

4.3 服务业标准体系的编制应突出服务的特色,宜考虑 GB/T 24620 给出的服务要素构建服务业标准明细表。

4.4 服务业标准体系的编制应突出重点。

注:国家层面服务业标准体系重点给出全国服务业标准的总体框架;行业层面服务业标准体系重点给出某一服务行业的标准框架,并具有较强的稳定性;地方层面服务业标准体系主要结合本地重点发展的服务行业,在梳理该领域现有国家标准、行业标准、地方标准的基础上,识别出需要制定的地方标准。

4.5 服务业标准体系应具有动态性,应定期梳理服务业标准明细表中标准的完成情况,并结合服务业发展的实际需求,对服务业标准体系做出改进。

5 编写准备

5.1 组织准备

本阶段的主要工作有：

- 成立标准体系编制领导小组，负责统筹安排标准体系编制进度，协调标准体系编制组与相关行业、地方主管部门或组织内相关业务部门等之间的沟通、调研等工作；
- 组建标准体系编制组，相关人员提前学习标准化、标准体系等基本知识。

5.2 现状调研

本阶段的主要工作有：

- 结合标准体系的编制目的，提前熟悉相关行业、地方的发展现状，掌握其特点，并初步确定标准体系的边界范围；
- 开展面向相关行业、地方主要人员（包括掌握全局情况的有关人员和具体业务工作人员）的访谈，了解行业、地方发展的业务重点，挖掘实际工作中已经积累的经验 and 急需解决的问题；
- 进行现场考察，了解实际工作中存在的问题，获取顾客对完善服务的意见和建议；
- 搜集现有的资料，例如，近年来业务发展情况，该领域现有的国家标准、行业标准、地方标准以及其他可供参考的规范性文件等。

5.3 标准体系总体设计

本阶段的主要工作有：

- 在现状调研的基础上确定需要标准化的业务或流程等，最终确定标准体系的边界范围；
- 确定标准体系结构图的搭建方法，具体参见 6.2.3。

6 体系编写

6.1 服务业标准体系的构成

服务业标准体系主要由以下部分构成：

- 服务业标准体系结构图；
- 服务业标准明细表；
- 服务业标准统计表；
- 服务业标准体系编制说明。

6.2 服务业标准体系结构图

6.2.1 服务业标准体系结构图是服务业标准体系的基本组成部分，可由总体系结构图和若干分体系结构图构成。国家层面的服务业标准体系结构图参见附录 A。

6.2.2 编制服务业标准体系结构图，应首先明确该服务行业的总体架构、专业构成，以及不同专业的标准化工作重点方向。

6.2.3 服务业标准体系结构图的构建方法主要有服务流程法、服务要素法、服务对象法、服务项目法等。某一具体服务业标准体系的编写可同时使用其中多种方法。

各类方法的主要适用条件如下：

- 服务流程法，适用于服务流程相对固定单一、不因服务对象或服务项目的不同发生变化的服务活动，例如餐饮服务标准体系结构图可以按照“预约—点餐—下单—烹饪—上菜—结账”的服务流程来构建；

- 服务要素法,适用于主要依托各类要素集成而提供服务的活动,例如旅游服务标准体系结构图通常按照“吃、住、行、游、购、娱”六大要素来构建;
- 服务对象法,适用于因服务对象的不同而需提供不同服务项目的服务活动,例如养老服务标准体系结构图可以按照自理老年人、半自理老年人、失能老年人的不同种类来构建,其中,面向自理老年人的服务项目可包括心理咨询、紧急救援服务,而面向失能老年人的服务项目则包括健康监护、日间照料等;
- 服务项目法,适用于通常提供不同组合、不同种类服务项目的服务活动。例如汽车售后服务标准体系结构图可以按照汽车维修、汽车租赁、汽车美容、汽车检测、二手车经营等来构建。

6.3 服务业标准明细表

6.3.1 服务业标准明细表主要给出该体系中所有标准的相关信息,并应按照标准体系结构图中的构图方式一一对应、依次罗列。

6.3.2 服务业标准明细表通常由标准体系编号、标准号、标准名称、标准级别、标准性质、标准类别等项目构成,具体见表1。

6.3.3 国家和行业层面的服务业标准明细表中包括国家标准和行业标准两类,地方层面的服务业标准明细表中包括国家标准、行业标准和地方标准三类,且宜以地方标准为主。

表1 服务业标准明细表

标准体系编号	标准号	标准名称	标准级别	标准性质	标准类别	标准状态	采标情况	备注

注:标准级别指国家标准、行业标准、地方标准,标准性质指推荐性标准、强制性标准,标准类别指基础标准、管理标准、技术标准、服务标准、产品标准等,标准状态指已发布、待修订、待制定、拟废止等。

6.4 服务业标准统计表

6.4.1 在编制服务业标准统计表时,应对服务业标准明细表中的标准情况进行梳理,统计出应有标准数、现有标准数。

6.4.2 服务业标准统计表的格式可根据具体统计项的不同来设计。按照标准级别进行统计的具体示例见表2。

表2 服务业标准统计表

统计项	应有标准数(个)	现有标准数(个)	现有标准数/应有标准数(%)	备注
国家标准				
行业标准				
地方标准(地方层面服务业标准体系才有此栏)				
合计				

6.5 服务业标准体系编制说明

服务业标准体系编制说明的内容一般包括：

- 服务业标准体系编制的目的、依据；
- 服务业标准体系结构图的构图思路，如专业划分依据及划分情况；
- 标准分析及其结论；
- 与其他体系的交叉情况和处理意见；
- 其他。

省文旅标技委

附 录 A
(资料性附录)
服务业标准体系结构图示例

A.1 总体系结构图示例

国家层面服务业标准体系的总体系结构见图 A.1。

A.2 分体系结构图示例

以水利、环境和公共设施管理业标准为例,其分体系结构见图 A.2。

省文旅标技委

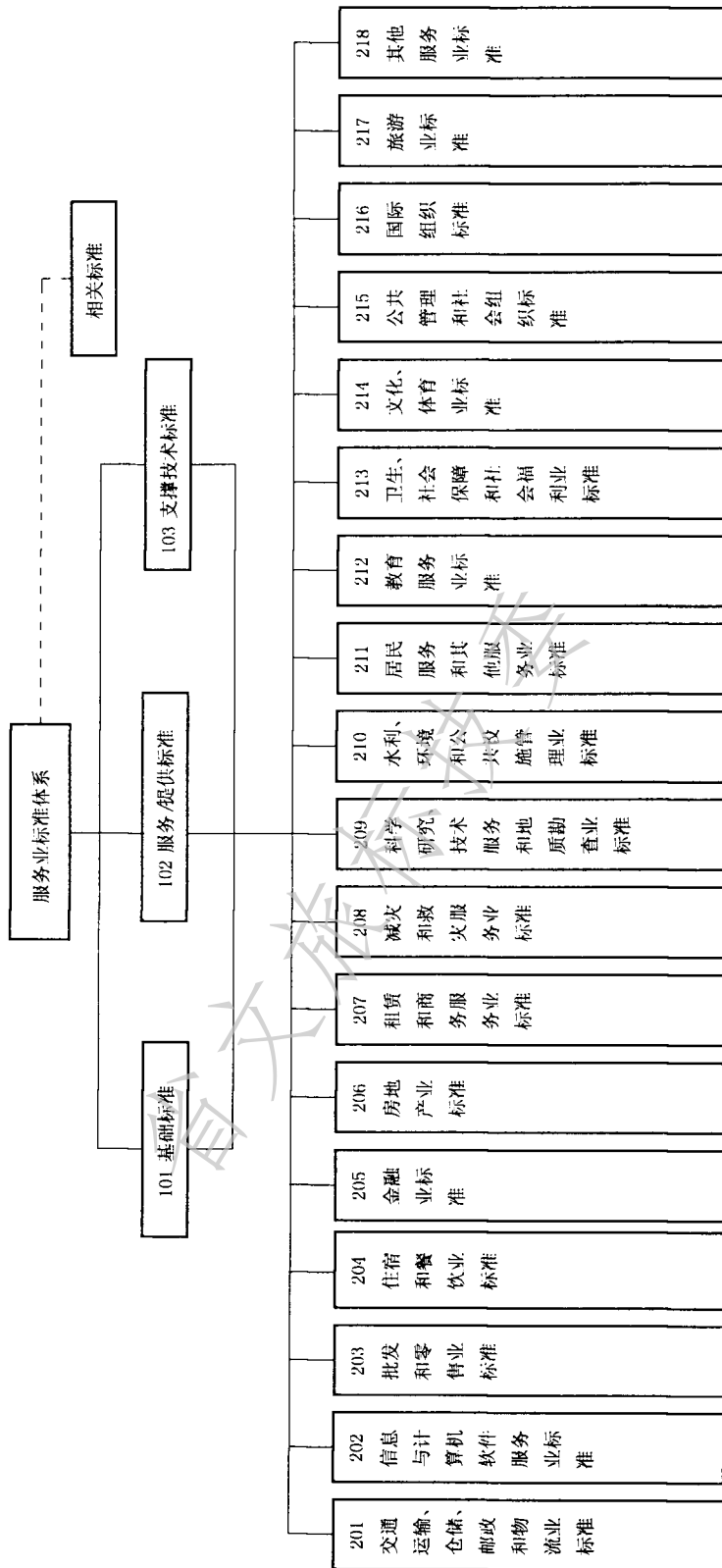


图 A.1 服务业标准体系总体结构图

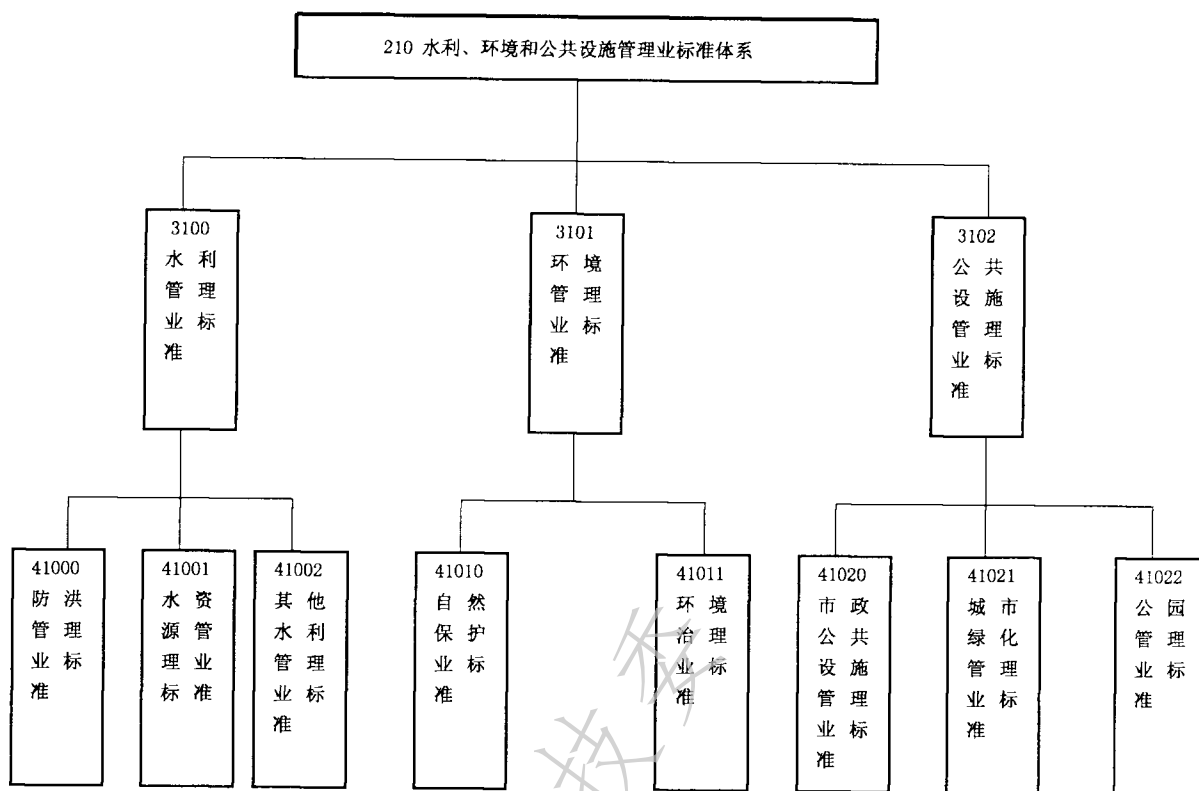


图 A.2 水利、环境和公共设施管理业标准分体系结构图

参 考 文 献

- [1] 全国服务业标准 2009 年—2013 年发展规划.国家标准化管理委员会等 24 部委.2009 年 2 月 10 日.
-

省文旅标技委