



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.1—2023

代替 GB/T 24421.1—2009

服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：总则

Guidelines for standardization of organizations in service sector—Part 1: General

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 工作内容	2
6 工作管理	2
参考文献.....	4

浙江省文旅标技标

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。

本文件是 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》的第 1 部分。GB/T 24421 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：标准体系构建；
- 第 3 部分：标准编制；
- 第 4 部分：标准实施及评价；
- 第 5 部分：改进。

本文件代替 GB/T 24421.1—2009《服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：基本要求》，与 GB/T 24421.1—2009 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了本文件的名称(见封面,2009 年版的封面)；
- 更改了“服务业组织”的定义(见 3.1,2009 年版的 3.1)；
- 更改了“基本原则”中的部分内容,并进行了补充(见第 4 章,2009 年版的第 4 章)；
- 更改了“任务和内容”一章的标题并对内容进行了补充(见第 5 章,2009 年版的第 5 章),增加了“需求分析”(见 5.1)、标准宣贯培训(见 5.4.5)方面的内容,将“标准体系建立”改为“标准体系构建”(见 5.2,2009 年版的 5.2.1),将“标准制定”改为“标准编制”(见 5.3,2009 年版的 5.2.2),将“标准的实施、监督、评价和改进”改为“标准实施及评价”和“改进提升”(见 5.4 和 5.5,2009 年版的 5.2.3)；
- 更改了“管理要求”一章的标题并对内容进行了补充(见第 6 章,2009 年版的第 6 章),增加了“经费管理”(见 6.4)、“创新管理”(见 6.5)方面的内容,将“工作管理”的条标题删除(见 2009 年版的 6.3),将“信息管理”改为“信息化管理”(见 6.3,2009 年版的 6.4)。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：江苏省市场监督管理局、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：管旭琳、侯月丽、袁超、李军、孔肖菡、蒋顺祥、钱荣富。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24421.1—2009；
- 本次为第一次修订。

引 言

服务业组织标准化工作是服务业组织根据相关方的需求和期望以及本组织的标准化现状,建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系,制定相关标准,并通过标准体系的运行、标准的实施及评价,不断进行改进与提升的一项标准化活动。GB/T 24421 拟由五个部分组成。

- 第1部分:总则。目的在于为服务业组织标准化工作提供指导。
- 第2部分:标准体系构建。目的在于为服务业组织标准体系构建提供指导。
- 第3部分:标准编制。目的在于为服务业组织标准编制提供指导。
- 第4部分:标准实施及评价。目的在于为服务业组织标准实施及评价提供指导。
- 第5部分:改进。目的在于为服务业组织标准化工作的改进提升提供指导。

本文件在明确服务业组织标准化工作总体原则的基础上,对标准化工作内容及管理提出指导和建议,有利于服务业组织保障服务质量,提高经济效益和社会效益,实现可持续发展。

服务业组织标准化工作指南

第1部分：总则

1 范围

本文件确立了服务业组织标准化工作的基本原则，并给出了对服务业组织标准化工作内容及管理的建议。

本文件适用于服务业组织的标准化工作。

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 15624 服务标准化工作指南

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

GB/T 24421.5 服务业组织标准化工作指南 第5部分：改进

3 术语和定义

GB/T 15624 和 GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务业组织 organizations in service sector

为实现服务活动目标，由职责、权限和相互关系构成服务功能的组织。

4 基本原则

服务业组织在开展标准化工作的过程中，需要考虑如何根据自身发展的实际需求，通过多方参与，持续提高服务质量，在满足相关方需求和期望的同时，关注社会公益，有目标、有计划地开展标准化工作，并优化、创新。具体原则如下：

- a) 体现行业特点，突出地域特色，促进行业健康有序发展；
- b) 规范服务行为，提高服务质量，满足服务对象的需求和期望；
- c) 关注安全、卫生、环境资源和社会责任等因素，保护服务对象和员工合法权益；
- d) 协调开展工作，实施统一管理，注重创新，持续改进；
- e) 营造标准化氛围，提高标准化意识，坚持全员参与；
- f) 发挥引领作用，积极参加国内国际标准化活动。

5 工作内容

5.1 需求分析

5.1.1 以实现本组织发展战略为目标,从以下方面(包括但不限于)进行分析:

- a) 本组织相关方的需求;
- b) 本组织标准化现状及其发展的需求。

5.1.2 根据需求分析的结果,确定标准化对象,系统策划标准化工作,制定标准化规划或计划,注重对各环节的管理,并根据内外部环境的变化及时进行调整与改进。

5.2 标准体系构建

5.2.1 服务业组织宜根据需求分析情况,构建具有目标性、完整性、协调性、有效性的标准体系。

5.2.2 标准体系宜按 GB/T 24421.2 给出的信息进行构建。

5.3 标准编制

5.3.1 在没有相应或者适用的相关标准时,服务业组织可根据实际需要编制本组织标准。符合条件的可申请制定国家标准、行业标准、地方标准、团体标准。

5.3.2 编制标准时宜考虑采用先进技术和理念。

5.3.3 编制标准时需考虑与国内现行的其他相关标准协调配套。

5.3.4 服务业组织宜根据需要对已发布实施的本组织标准适时进行复审和修订。

5.3.5 宜按 GB/T 24421.3 给出的信息进行标准化对象和标准要素的选取以及内容的编制。

5.4 标准实施及评价

5.4.1 标准实施宜以规范服务行为、提高服务质量、满足相关方的需求和期望、保障安全和保护环境为目标。

5.4.2 根据实际情况,有效实施纳入标准体系的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和本组织标准。

5.4.3 实施标准时,宜制定计划,内容至少包括实施范围、人员、进度及要求。

5.4.4 结合标准体系运行情况,组织对标准实施进行定期和不定期的监督检查,对标准的实施效果进行评价。

5.4.5 充分考虑适时开展标准化培训和标准宣贯,倡导全员参与标准化工作。

5.4.6 宜按 GB/T 24421.4 给出的信息进行标准实施及评价。

5.5 改进提升

5.5.1 在标准实施及评价的基础上,注重总结、推广经验,及时发现并解决问题,适时对标准化工作进行优化调整、改进提升。

5.5.2 宜按 GB/T 24421.5 给出的信息进行改进提升。

6 工作管理

6.1 机构管理

6.1.1 服务业组织宜根据所处行业特点和实际条件,明确与之相适应的标准化工作部门,并提供必要

的工作条件。有条件的可设立专职标准化工作部门。

6.1.2 制定与本组织相适应的标准化工作制度或管理标准,明确本组织中各部门、各岗位的标准化工作职责与权限,以及标准化工作的内容、方式。

6.1.3 宜将标准化工作的考核纳入本组织的绩效管理。

6.2 人员管理

6.2.1 在本组织最高管理层中明确标准化工作的负责人及其职责。建议本组织的主管领导为标准化工作的主要负责人。

6.2.2 根据实际情况和需要,配备相应的专职或兼职标准化工作人员,并明确其职责及权限。

6.2.3 对标准化工作人员开展相关的教育与培训,提高其业务技能。

6.3 信息化管理

6.3.1 通过现代信息技术手段,畅通标准化信息渠道,及时收集相关国内外标准化信息,并对标准化信息数据、资料等进行分类归档,及时更新。有条件地建立健全标准化信息管理系统,并与其他信息系统有效融合。

6.3.2 结合本组织实际情况,建立健全标准化信息反馈机制,通过对标准化信息进行分析研究、综合利用,提出标准化措施建议并辅助作出决策。

6.3.3 对标准化工作中的过程性事项(如标准体系构建、标准编制、标准实施及评价、改进提升等)及其结果进行记录,并予以保存。有条件地建立标准化工作的信息化档案。

6.3.4 在开展标准化、信息化工作中,增强网络信息安全意识,做好信息安全保障工作。

6.4 经费管理

6.4.1 设立标准化专项经费制度,以满足本组织标准化工作的需要。

6.4.2 对参与标准化工作有突出贡献的部门、人员给予适当的奖励。

6.5 创新管理

充分考虑将创新与标准化有机结合,及时将创新成果以及成功经验与做法转化为标准,促进本组织发展。

参 考 文 献

- [1] GB/T 13016—2018 标准体系构建原则和要求
 - [2] GB/T 15496—2017 企业标准体系 要求
 - [3] GB/T 33450—2016 科技成果转化标准指南
 - [4] GB/T 35778—2017 企业标准化工作 指南
-

浙江省文旅科技委