



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.4—2023

代替 GB/T 24421.4—2009

服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 4: Standard actualization and appraise

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	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 标准实施	1
5 标准实施评价	3
附录 A (资料性) 服务业组织标准实施评价报告格式	6

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4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 24421.4—2009《服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价》，与 GB/T 24421.4—2009 相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“标准实施”的“总体原则”(见 4.1)；
- 更改了“实施程序”中的有关内容(见 4.3, 2009 版的 3.3)；
- 增加了“评价原则”中的条款内容(见 5.1)；
- 增加了“评价依据”(见 5.2)；
- 更改了“标准实施评价”中关于评价人员的有关内容(见 5.3.2, 2009 版本的 4.2.1.2)；
- 增加了“评价方法”(见 5.4)；
- 更改了“评价内容”中的条款内容(见 5.5, 2009 版的 4.2.2)；
- 删除了“标准体系评价”(见 2009 版的 4.3)；
- 增加了标准实施评价报告格式(见附录 A)。

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：河北省市场监督管理局、河北省标准化研究院、石家庄市第八医院。

本文件主要起草人：郭永志、江学斌、戴永军、路源、张春媛、杜义敏、霍红阳。

本文件及其所替代文件的历次发布版本情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24421.4—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。

GB/T 24421(所有部分)《服务业组织标准化工作指南》自 2009 年发布实施以来,为指导全国服务业组织开展标准化工作起到了巨大的作用,特别是为服务业组织建立和完善标准体系,提升服务业组织标准化管理水平提供了很好的指引。极大地促进了全国服务业标准化试点工作的推广和实施。GB/T 24421(所有部分)是服务业组织开展标准化工作、建立标准体系普遍认同的标准,已经被国家级服务业标准化试点、社会管理和公共服务标准化试点和服务业组织广泛使用。但同时看到,由于国家服务业经济发展迅速,现在服务业组织的经营理念、管理方法、技术手段都发生了转变。2015 年,国务院发布了《深化标准化改革工作方案》,国家标准化委员会印发《企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度建设工作方案》;2017 年,全国人民代表大会常务委员会通过了新的《中华人民共和国标准化法》;2018 年,国家市场监督管理总局等八部门联合下发《关于实施企业标准“领跑者”制度的意见》;2021 年,中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》,对服务业发展提出了“加强服务业标准化、品牌化建设”等新要求。有鉴于此,确有必要修订完善 GB/T 24421.4,以不断适应服务业标准化实践发展的新需求。

本次对 GB/T 24421.4 的修订,从服务业组织标准实施及评价的全过程考虑,给出了服务业组织标准实施体系评价的原则、程序、方法等,帮助服务业组织更好地开展标准实施与评价工作,提高标准化工作水平。

服务业组织标准化工作指南

第4部分：标准实施及评价

1 范围

本文件给出了服务业组织标准实施、标准实施评价的指南。

本文件适用于服务业组织标准实施及对标准实施的评价。

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 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：总则

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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 标准实施

4.1 总体原则

4.1.1 宜运用实施计划和适当方法系统地推进标准实施，使标准要求纳入业务过程及其相关体系中。

4.1.2 宜结合组织目标和各项标准的要求，建立、实施、保持和持续改进记录管理体系，包括所需过程及其相互作用。

4.1.3 宜通过培训体系，提高工作人员能力，促进关键技术和服务标准的实施和保持。

4.1.4 宜对标准体系内所有标准的实施进行分类管理，评估各类标准实施的风险、影响和业务收益。

4.1.5 宜采用问卷调查、观察业务运行、查看工作记录和培训材料，以及对管理人员和重要员工访谈等方式，收集关于标准实施情况的信息。随机抽查标准实施结果和控制措施；审查和评估标准实施绩效；启动并监控纠正措施，建立持续监督检查制度和定期评估制度。

4.1.6 宜坚持系统性原则，统筹兼顾，有计划、有步骤地进行。实施标准的过程中宜关注相关标准间的协调性，所有服务标准宜作为一个整体实施，以保证标准实施的总体效果。

4.1.7 宜坚持有效性原则，把保证安全、保护环境、促进服务业组织和整个行业健康发展作为首要目标。实施标准宜因地制宜，注重实效，实现效益最大化。

4.1.8 宜坚持持续性原则，实施标准宜使各个环节符合标准要求，并不断改进实施方法，提升实施效果。

4.2 实施方法

根据标准特性的不同,标准的实施包括但不限于下列方法。

- a) 过程法:按照服务过程实施的时间顺序来实施标准的方法。针对服务流程制定的有关标准,一般可采用这种方法进行实施,采用过程方法实施标准要注意各阶段之间的相互衔接。
- b) 要素法:按照服务要素来分别实施标准的方法。当标准是按服务活动或结果的各个要素给出要求时,可采用要素法实施标准。要素法实施标准宜注意各要素之间的关联性。

4.3 实施程序

4.3.1 计划

4.3.1.1 实施方案

标准实施前,宜依据标准实施的具体领域和组织实际,制定出实施标准的工作计划或方案,包括但不限于以下内容:

- a) 实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排,以及需达到的要求和目标等;
- b) 标准实施检查工作要求及计划、监督检查机构和人员、检查内容、检查方法和程序、检查结果、检查结果的处理和应用。

4.3.1.2 考虑因素

在制定实施标准的计划或方案时,宜考虑以下因素:

- a) 从总体上分析实施标准的有利因素和不利因素,确定实施的先后顺序和需采取的措施;
- b) 把实施标准的项目分解成若干项具有可操作性的任务和要求,分配给各有关单位和具体人员,明确职责,规定完成时限以及相互配合的内容和要求;
- c) 根据实施标准的难易程度和涉及范围的大小,选择合适的实施方式;
- d) 合理组织人力、物力资源,保证实施标准工作的顺利进行,不造成浪费。

4.3.2 准备

4.3.2.1 组织准备

宜建立相应的组织机构,统一组织标准实施工作。对重要标准或标准体系的实施,宜建立由服务业组织决策层管理者牵头、各有关单位负责人参加的领导机构和相应的工作机构,配备必要的标准化工作人员,研究实施标准的具体措施,协调解决标准实施的有关问题;对单一的、较简单的标准的实施,也至少宜设专人或部门负责标准实施工作。

4.3.2.2 人员准备

实施标准前,宜认真组织宣贯工作,使相关人员对实施标准的重要性有一个正确、全面的认识,掌握标准的有关内容,了解标准实施的关键点和难点,对内容较复杂或技术含量较高的标准,宜专门进行专业培训。

实施标准涉及的关键岗位,宜配备具有相应资质和技能的工作人员。

4.3.2.3 物资准备

宜依据标准要求,配齐相应设施设备、服务用品、工具、资金及与实施标准相适应的环境条件。宜充分考虑标准实施对软硬件系统的影响和风险,必要时,进行测试。

4.3.2.4 技术准备

实施一项新标准,当涉及服务技术的改进时,宜进行相应的技术准备,必要时可进行技术攻关和技术改造。

4.3.3 实施

在做好准备工作的基础上,宜按计划组织标准的实施,使标准规定的各项要求在服务过程的各个环节上加以实现,并考虑以下内容:

- a) 对服务活动涉及的设施设备、服务用品、工具及相应的环境条件等,宜通过一定的方法确认其达到标准要求后,投入使用;
- b) 对工作人员,宜针对其进行标准的宣贯和培训,并通过考核确认其达到标准要求后,准予上岗;
- c) 对服务标准规定的服务质量要求、服务提供要求等宜转化为各个岗位的具体工作要求,加以实施;
- d) 宜采取相应的保障措施,保证安全与应急、环保与能源等方面标准要求的贯彻落实;
- e) 对实施过程中遇到的各种问题宜采取有效措施加以解决,以保证标准各项要求的贯彻落实。

4.3.4 信息反馈与改进

在标准实施的过程中,宜认真做好各项记录,并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈给标准实施的组织协调部门。当发现标准中存在不完善等问题时,宜及时向标准批准发布部门反馈情况。

4.3.5 检查

宜按照标准实施工作计划或方案的部署,开展标准实施检查。监视和分析实施的效果、跟踪实施进度。

标准实施情况的检查包括但不限于下列内容:

- a) 是否按照标准中的规定要求开展服务工作;
- b) 工作人员是否全面掌握其岗位所需的标准要求并能准确应用;
- c) 是否对标准实施中存在的问题进行了处理和纠正;
- d) 是否有标准实施记录和问题处理记录。

检查结束后,宜给出相应的结论,明确哪些方面已达到标准要求,需继续坚持;哪些方面还存在问题,需采取有效措施加以改进。

5 标准实施评价

5.1 评价原则

标准实施评价宜遵循以下原则:

- a) 客观公正;
- b) 科学严谨;
- c) 全面准确;
- d) 注重实效;
- e) 服务发展。

5.2 评价依据

评价依据包括但不限于下列内容:

- a) 标准化相关法律、法规和强制性标准；
- b) 国家有关的方针、政策；
- c) GB/T 24421.1、GB/T 24421.2、GB/T 24421.3 及本文件等；
- d) 企业标准化方针、目标，企业标准体系及相关文件。

5.3 评价准备

5.3.1 组织准备

宜成立标准实施评价工作组，并明确其职责、权限。评价工作组人员的数量可视评价工作的复杂程度确定。

5.3.2 人员准备

评价人员宜恪守职业道德，坚持原则，具有相应的标准化知识和相应的专业知识，熟悉标准及实施的有关要求，能熟练运用评价方法，连续从事标准化工作3年以上。

5.3.3 物资准备

宜配备必要的测量设备、工具、试验用品以及评价用记录表等。

5.3.4 确定评价方案

对标准实施进行评价前，宜制定周密的评价方案，评价方案包括但不限于以下内容。

- a) 评价工作的总体安排，包括评价人员及职责分工、评价内容、评价时间安排等。
- b) 评价方法见5.4。
- c) 评价指标体系。指标体系宜能反映标准要求，准确衡量标准实施效果。宜采取定量和定性相结合的方式。
- d) 评价过程。
- e) 评价结果应用。

5.4 评价方法

评价一般采用以下方法：

- a) 观察；
- b) 测量；
- c) 查阅资料；
- d) 对比分析；
- e) 抽样调查；
- f) 交流提问；
- g) 问卷调查；
- h) 随机体验。

5.5 评价内容

5.5.1 制度

标准实施宜具有制度保障，包括但不限于以下内容：

- a) 有明确的标准化工作责任部门及标准化工作人员；
- b) 有完整、合理的标准实施计划或方案。

5.5.2 实施过程

通过查阅记录、档案资料等,对标准实施过程中的相关工作进行评价,包括但不限于以下内容:

- a) 标准实施计划的实际执行情况,是否按时间安排完成全部计划内容;
- b) 培训工作情况,工作人员是否通过培训熟练掌握与自身岗位相关的标准内容;
- c) 标准实施检查工作情况;
- d) 标准实施中出现的问题的解决情况。

5.5.3 符合性

根据企业相关标准的各项规定,确认实施过程的各个环节是否达到标准的要求。对于服务设施设备、环境条件、服务流程以及服务质量等方面具有定量指标的标准要求,宜采用测量、试验等方法得出定量的数据;标准中的定性规定,可采用比较的方法进行衡量,并给出标准实施是否合格的结论。

5.5.4 实施效果

宜按评价方案确定的反映标准实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行评价。通过验证、核实指标体系中的各项指标,确定标准实施效果达到的程度,给出相应的结论性意见。

对实施效果的评价具体包括以下内容:

- a) 经济效果,是否节约资源、降低成本、提高服务效率;
- b) 社会效果,是否提升顾客满意度、树立良好社会形象、获得正面社会评价;
- c) 生态效果,是否节约能源、促进资源循环利用、保护生态环境。

5.6 评价报告

评价报告一般可包括评价依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。评价报告格式见附录 A。

附录 A

(资料性)

服务业组织标准实施评价报告格式

服务业组织标准实施评价报告格式见图 A.1。

服务业组织标准实施评价报告

评价机构:

评价组长:

联系电话:

评价日期:

图 A.1 服务业组织标准实施评价报告格式

被评价组织				
地 址			评价时间	
法定代表人		联系人	电话	
评价专家组人员名单				
专家组职务	姓 名	职务/职称	电 话	签 字
组 长				
小组成员				
参加人员				
评价目的				
评价依据				
评价范围及内容				
评价得分级别	基本分	加分	总分	级别
<p>评价综述及确认结论</p> <p>(一) 评价综述</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 被评价服务业组织标准化工作情况； 2. 评价方案实施情况（即评价过程情况）； 3. 综述标准实施评价情况； 4. 现场评价情况； 5. 综述标准实施成效情况。 <p>(二) 评价结论</p> <p>(三) 改进要求</p> <p>评价组应结合评价情况，给出改进建议。</p>				

图 A.1 服务业组织标准实施评价报告格式（续）