

中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.2—20XX
代替 GB/T 24421.2—2009

服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

Guidelines for standardization of organizations in service sector —

Part 2: Standard system construction

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2022年3月10日)

××××—××—××发布

××××—××—××实施

国家市场监督管理总局
中国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 总则	2
5 标准体系构建	2
5.1 需求分析	2
5.2 标准化方针目标	4
5.3 服务业组织标准体系	4
6 标准体系结构及内容	6
6.1 总体结构	6
6.2 服务通用基础标准体系	6
6.3 服务提供标准体系	8
6.4 服务保障标准体系	9
6.5 岗位标准体系	11
参考文献	13

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》的第2部分。GB/T 24421已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：标准体系；
- 第3部分：标准制定；
- 第4部分：标准实施及评价；

本文件代替GB/T 24421.2—2009《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》，与GB/T 24421.2—2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 调整了总体要求，将总体要求改为总则；
- 增加了标准体系构建的方法；
- 调整了标准体系总体结构；
- 调整了服务提供标准体系结构；
- 调整了服务通用基础标准体系、服务保障标准体系结构；
- 增加了岗位标准体系；
- 增加了标准明细表、体系编制说明和标准统计表的内容。

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：北京市市场监督管理局、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- GB/T 24421.2—2009。

引 言

服务业组织环境纷繁复杂，标准化是促进产业发展的重要技术手段，采用服务业组织标准体系进行管理是服务业组织的一项战略决策，服务业组织根据相关方的需求和期望及本组织标准化现状，建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系，发挥标准化对服务业组织基础性、引领性、战略性作用，有利于保障服务质量，满足顾客需求，增强各相关方对服务业组织的认同，提高经济效益和社会效益，促进服务业组织可持续发展。

此外，目前服务业组织导入的管理技术工具多样，如何有效整合各类工具使其形成合力，是服务业组织经营管理过程中必须解决的问题，标准体系是指一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体，服务业组织标准体系将PDCA循环、SDCA循环和基于合规、质量、风险等思维融入标准体系，为各类管理技术工具在规范性文件整合方面提供了科学、系统、规范、有效的技术平台。

注：PDCA循环和SDCA循环是两大科学的工作程序，PDCA循环是指计划（Plan）、实施（Do）、检查（Check）和处理（Act），SDCA循环是指标准化（Standardization）、执行（Do）、检查（Check）、处置（Act）。两大循环不仅适用于服务业组织整体过程控制，也适用于任何服务、管理、工作、任务的过程控制。

服务业组织标准化工作指南

第2部分：标准体系构建

1 范围

本文件提供了服务业组织标准体系的构建建议，并给出了需要考虑要点有关的信息。
本文件适用于服务业组织标准体系的规划、设计和构建。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分 总则

GB/T 24421.3 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、评价与改进

3 术语和定义

3.1

服务通用基础标准 service general and basic standard

在服务业组织内被普遍使用，具有广泛指导意义的规范性文件。

注：服务通用基础标准是其他标准制定和实施的基础，不受服务业组织的行业类型、运行模式、技术水平等因素的限制。

3.2

服务保障标准 service guarantee standard

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。

3.3

服务提供标准 service provision standard

为满足顾客需要，规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程所制定的规范性文件。

3.4

岗位标准 position standard

为实现服务保障标准体系和服务提供标准体系有效落地所执行的,以岗位作业为组成要素的规范性文件。

4 总则

4.1 采用服务业组织标准体系进行管理是服务业组织的一项战略决策,服务业组织宜以服务对象为关注重点,根据需求分析情况,建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系。

4.2 服务业组织宜按照过程方法,结合 PDCA 循环、SDCA 循环和基于合规、质量、风险的思维进行标准体系的策划、构建、运行、评价与改进。

4.3 服务业组织宜通过需求分析,制定、实施并保持标准化方针,确定标准化目标,制定标准化规划,构建服务业组织标准体系。

4.4 服务业组织宜研究建立符合自身特点、协调配套、科学合理的服务业组织标准体系,并根据内外部环境变化及相关方的需求和期望及时调整。

4.5 服务业组织宜有效运行服务业组织标准体系并定期开展标准体系评价工作,确保标准体系持续有效,服务业组织标准实施、评价与改进应符合 GB/T 24421.4 的要求。

5 标准体系构建

5.1 需求分析

5.1.1 需求分析是服务业组织通过分析内外部环境变化、服务对象及其他相关方的需求和期望,结合本组织标准化现状,厘清本组织已满足、未满足和潜在的标准化需求,确定标准化方针目标、标准化规划、标准体系表、标准化文件等内容的活动。

5.1.2 服务业组织宜持续关注本组织及所属产业和标准化相关发展动态,并将好的经验和做法与服务业组织标准体系进行有效融合。

5.1.3 合规性分析是服务业组织需求分析的基础,服务业组织宜识别、分析、评价、维护和改进相关合规要求,并将全部或部分要求作为服务业组织标准体系或相关标准的制定依据,合规要求需考虑的因素如下:

- a) 法律、法规和强制性标准;
- b) 许可、执照和其他形式的授权;
- c) 监管机构发布的命令、条例或指南;
- d) 法院判决或行政决定;
- e) 条约、惯例和协议;
- f) 适用标准。

5.1.4 服务业组织可按但不限于表 1 所列内容进行合规性分析。

表1 合规性分析示例表

序号	类别	法律法规和其他要求名称	适用内容摘要	适用部门/活动	执行情况	合规情况	所属领域
1	法律、法规和强制性标准						

2	许可、执照和其他形式的授权						
3	监管机构发布的命令、条例或指南						
4	法院判决或行政决定						
5	条约、惯例和协议						
6	适用标准						

5.1.5 相关方需求和期望分析是服务业组织需求分析的重要组成部分，服务业组织宜收集、识别、分析服务对象及其他相关方的需求和期望，并建立有效响应相关方需求和期望的服务业组织标准体系。

5.1.6 服务业组织可按但不限于表2所列内容进行相关方需求和期望分解。

表2 相关方的需求和期望

分析对象		需求和期望
外部相关方	服务对象	服务功能性、服务经济性、服务安全性、服务舒适性、服务时间性、服务文明性、服务交付、保密性、信誉度等
	供方/合作伙伴	互利、连续性等
	社会	道德行为（社会责任）、遵守法律法规要求、环境保护等
内部相关方	所有者和（或）股东	经济效益、社会效益、确保合规、权利制衡、信息沟通、可持续发展等
	组织的员工	良好的工作环境、职业健康（心理健康）、职业发展、得到承认和奖励等

5.1.7 服务业组织宜对本组织标准化现状进行分析，并依据分析情况开展服务业组织标准体系建设。

5.1.8 服务业组织可按但不限于表3所列内容进行标准化现状分析。

表3 服务业组织标准化现状分析

分析对象		要素	结论
组织机构		组织机构与业务流程的适宜性	优化组织机构
			建立或修订服务业组织标准体系
			制定、修订或废止相关标准
服务业组织标准体系	已建立	体系的目标性、完整性、适宜性	服务业组织标准体系继续有效 服务业组织标准体系修订，包括变更或再设计
	未建立	体系的必要性	建立服务业组织标准体系
其他管理体系	已建立	其他管理体系文件与服务业组织标准	将其他管理体系文件直接或修订后与服务业

	体系已整合	组织标准体系融合
	其他管理体系文件与服务业组织标准体系未整合	
未建立	体系的必要性	建立服务业组织标准体系
管理制度和（或）其他标准	管理制度和（或）其他标准涉及的对象、流程等与标准化对象的契合度	管理制度和（或）其他标准直接或修订后与服务业组织标准体系融合
注：分析对象可不限于本表内容。		

5.2 标准化方针目标

5.2.1 服务业组织宜按照需求分析情况，制定满足本组织愿景、使命、价值观、战略以及整体方针目标需要的标准化方针目标。标准化方针与标准化目标协调统一。方针目标示意图见图 1。

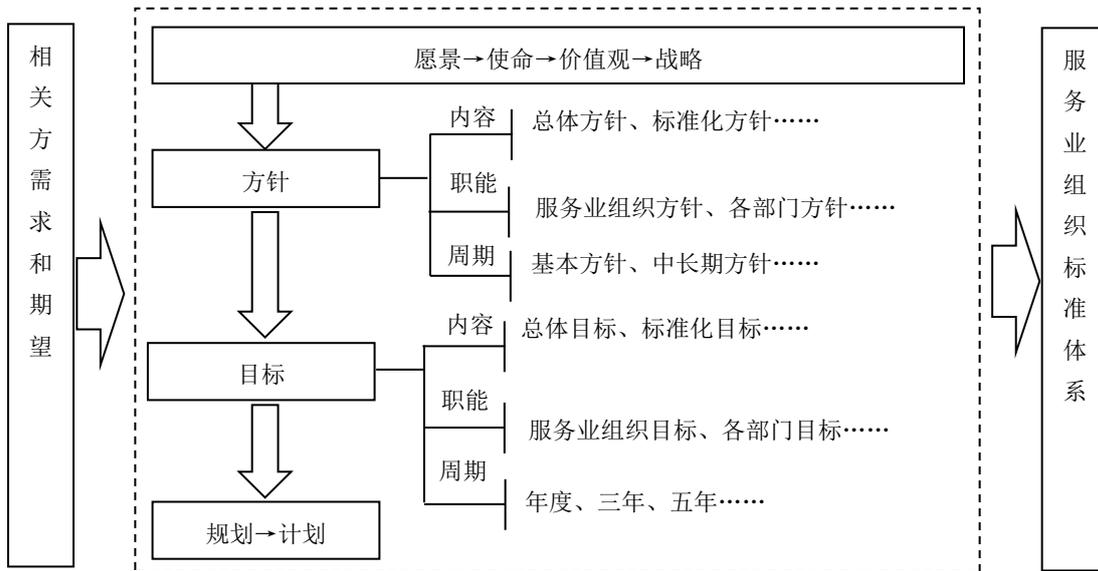


图1 方针目标示意图

5.2.2 标准化方针是服务业组织开展标准化工作的指导思想、决策和行动准则。标准化方针应具有前瞻性，能为确定标准化目标提供依据。

5.2.3 标准化目标是服务业组织一定时期内争取达到的标准化状态或期望获得的标准化成果。标准化目标宜具体、可测量、可实现、合理、有时效，能对标准化方针的内容进行阶段性分解和落实。

5.2.4 标准化目标内容需考虑的因素包括但不限于标准覆盖率、标准制修订率、标准实施率、标准实施检查率、采标率、达标率、各项记录合格率、标准化专业人员数量、标准培训率等。

5.2.5 服务业组织宜按照需求分析情况，制定满足本组织愿景、使命、价值观、战略以及标准化方针目标需要的标准化规划和计划。

5.2.6 标准化规划是服务业组织科学决策的组成部分，对标准体系建设起指导性作用。标准化规划宜明确服务业组织标准化工作的指导思想、工作目标、工作任务、工作步骤、保障措施等内容。

5.2.7 标准化计划宜落实标准化规划的要求，将标准化目标和任务具体化，保证标准化工作正常有序开展和顺利实施。

5.3 服务业组织标准体系

5.3.1 服务业组织标准体系是由服务业组织标准体系表和标准体系内的标准组成。

5.3.2 服务业组织标准体系表包括标准体系结构图、标准明细表、标准统计表和编制说明。服务业组织标准体系表的编制宜符合 GB/T 13016、GB/T 24421.1、GB/T 13017 等相关要求，各部分内容统一协调。

5.3.3 服务业组织标准体系宜根据需求分析明确标准体系范围、界定边界。

5.3.4 服务业组织标准体系结构图由标准体系总体结构图和子体系结构图组成，需考虑的因素如下：

- a) 总体结构图、子体系结构图可参照本文件或按照标准化对象的属性进行设计；
- b) 层次关系和（或）序列关系明确、逻辑清晰，关联线连接正确、能反映结构图间的关系；
- c) 服务业组织标准体系结构及内容见本文件第 6 章。

5.3.5 服务业组织宜根据服务业组织标准体系结构，对服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表，需考虑的因素如下：

- a) 给出的信息满足服务业组织标准检索、使用和管理等标准化工作需要，列项合理、信息全面；
- b) 给出标准体系结构图中含有标准内容的子体系的全部标准明细，子体系中只起标题作用而无标准内容的不给出明细；
- c) 表头信息可包括序号、体系内标准号、标准名称、上级标准号、被代替标准号、废止标准号、发布日期、实施日期、归口部门等；
- d) 内容包括适用的国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准以及服务业组织制定的企业标准；
- e) 标准编号宜唯一、可扩展，宜采用无含义流水号，不与标准体系代码相关联。

示例：

服务业组织标准体系标准明细表

序号	标准体系内标准编号	标准名称	发布日期	实施日期	主管部门	国家、行业、地方、团体标准号	标准状态	备注

5.3.6 服务业组织标准统计表用于统计某类标准的数量，可根据统计目的设置不同的标准类别及统计项。

示例：

服务业组织标准体系标准统计表

科目	服务通用基础标准	服务保障标准	服务提供标准	岗位标准	合计
国家标准					
行业标准					
地方标准					
企业标准					
合计					

5.3.7 编制说明是服务业组织开展标准体系活动的必要说明，需考虑的因素包括但不限于：

- a) 标准体系建设背景；
- b) 标准体系建设目标、构建依据及实施原则；
- c) 标准体系与服务业组织愿景、使命、价值观、战略、方针目标、标准化规划相符合的情况；
- d) 服务基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系、岗位标准体系内层次的划分依据和划分情况，标准主要内容、适用范围；
- e) 自我设计的标准体系结构与本标准体系结构的差异说明；
- f) 与其他体系交叉情况和处理意见；
- g) 需要其他体系协调配合的意见；
- h) 分析现有标准与国际、国外的差距和薄弱环节，明确近期及将来的标准化重点方向；
- i) 其他。

5.3.8 服务业组织标准体系内的标准需考虑的因素如下：

- a) 落实国家法律法规和强制性标准要求；
- b) 优先采用国家标准、行业标准和地方标准；
- c) 符合服务业组织的需要，制定本组织标准，不断完善标准体系；
- d) 制定的标准符合 GB/T 1.1、GB/T 24421.3 等相关要求；
- e) 服务业组织标准体系内的标准相互协调。

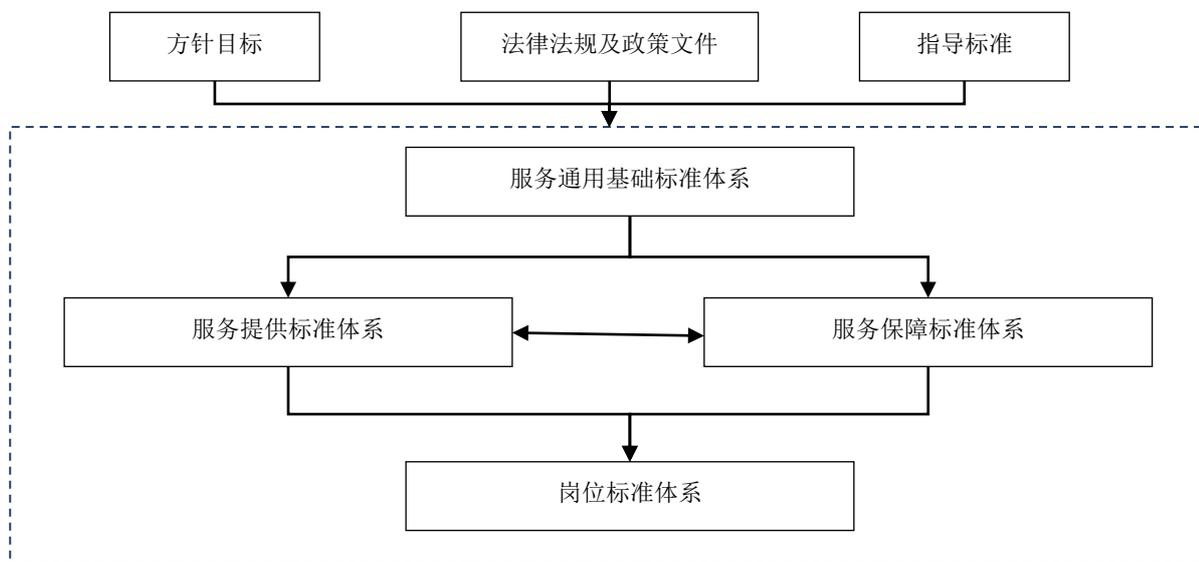
5.3.9 各类管理体系文件是服务业组织标准体系的一部分，需考虑的因素如下：

- a) 通用要求，可采用整合、兼容和拓展的方式，将相应标准视情况转化后纳入服务业组织标准体系；
- b) 特定要求，可直接将原管理体系的文件纳入标准体系。

6 标准体系结构及内容

6.1 总体结构

6.1.1 服务业组织标准体系包括服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系、岗位标准体系四个子体系。服务业组织标准体系总体结构图见图 2。



GB/T 24421.2—20XX

注：指导标准是服务业组织不直接执行，需将其全部或部分转化为服务业组织标准体系中的标准，对服务业组织标准体系有指导作用的标准。

图2 服务业组织标准体系总体结构图

6.2 服务通用基础标准体系

6.2.1 结构

服务通用基础标准体系一般包括：标准化工作标准、术语和缩略语标准、符号与标志标准、数值数据及量和单位标准、测量标准等子体系。服务通用基础标准体系结构图见图3。

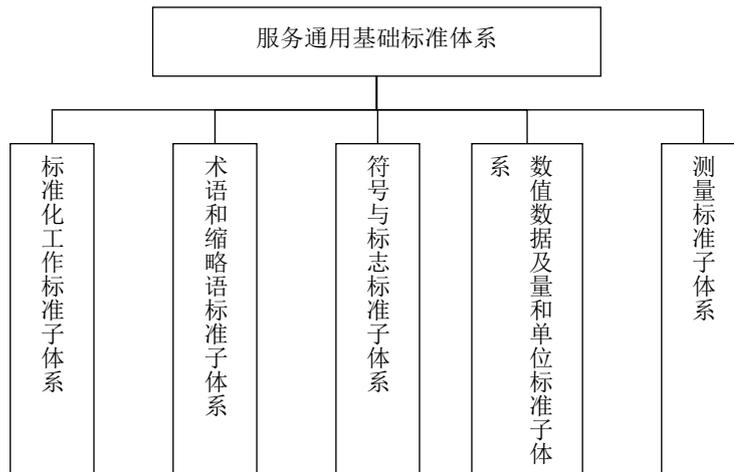


图3 服务通用基础标准体系结构图

6.2.2 标准化工作标准

6.2.2.1 标准化工作标准是指服务业组织开展标准化活动，实现标准化管理而收集、制定的标准化工作标准。

6.2.2.2 标准化工作标准内容包括但不限于：标准化工作的组织与开展，标准化方针与目标、标准化工作主要任务、标准化规划与计划，标准化工作原理与方法，标准体系构建、运行和评价的要求，标准制修订、复审及结果的处置管理，标准化信息管理，标准化创新与成果管理，标准化奖惩，标准化经济效益与社会效益评价等内容。

6.2.3 术语与缩略语标准

6.2.3.1 术语标准是指服务业组织内部用于信息沟通的概念定义和（或）术语含义的标准，其内容包括中文名称、术语定义。

6.2.3.2 缩略语标准是指服务业组织内常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并制定成对照关系的标准。缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语，如“政协”是“中国人民政治协商会议和地方各级政治协商会议”的缩略语，“ISO”是“International Organization for Standardization”的缩略语。

6.2.4 符号与标志标准

6.2.4.1 符号与标志标准是指以特定的文字、字母或图形为主要内容并附有有关说明的标准。

6.2.4.2 符号与标志标准内容包括安全、公共信息、服务信息等相关符号与标准要求，如 GB 2894、GB/T 10001 等。

6.2.5 数值数据及量和单位标准

6.2.5.1 服务业组织运行和管理活动所涉及的、适用于本组织的相关国家标准、行业标准、地方标准中的数值和数据。

6.2.5.2 数值数据及量和单位标准内容包括但不限于：服务业组织对各种数值和数据的判定与表示，服务业组织运行和管理活动中采用的相关国家标准中的量和单位，服务业组织对量和单位的选用和确定要求。

6.2.6 测量标准

6.2.6.1 服务业组织运行和管理活动中使用的测量方法和测量设备相关国家标准、行业标准和地方标准。

6.2.6.2 服务业组织制定的测量相关标准，包括但不限于：

- a) 通过公式计算的测量要求，如标准覆盖率、标准实施率等目标及技术指标的测量方法；
- b) 通过测量工具测量的测量要求，如测量方法、测量设备使用、测量设备检定及校准、测量工具使用人员的资质和技能、测量量值的计量基准和标准、测量控制的监测点和范围、测量记录和统计方法、测量标志和证书使用。

6.3 服务提供标准体系

6.3.1 结构

服务提供标准体系一般包括：服务实现标准、运行管理标准、服务评价与改进标准子体系。服务提供标准体系结构图见图4。

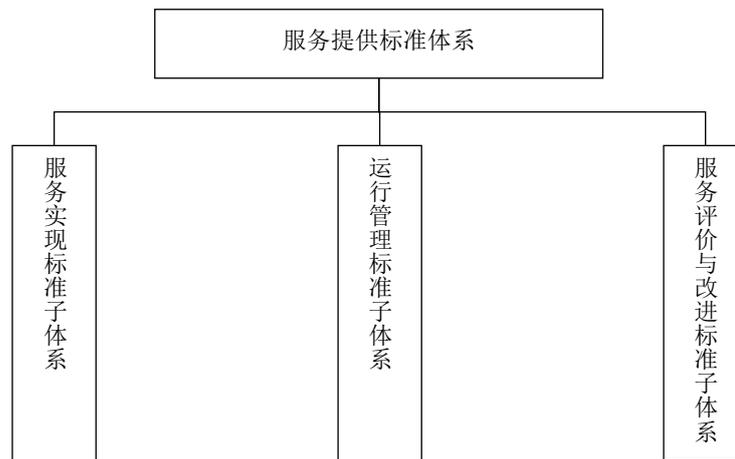


图4 服务提供标准体系结构图

6.3.2 服务实现标准

6.3.2.1 服务实现标准子体系是服务业组织以服务为核心，涵盖了服务从需求规划、服务实现、交付质量的全过程。

6.3.2.2 服务业组织在设计和规划服务实现标准子体系时，宜根据自身服务管理的特点做适当的调整。

6.3.2.3 服务实现标准子体系的构建有以下主要方法：

- a) 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；
- b) 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，如旅游服务标准体系结构图通常按照“吃、住、行、游、购、娱”等要素来构建；
- c) 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；
- d) 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。服务项目较多时，宜先将服务项目适当的分类，如酒店内的服务项目可为成住宿类、餐饮类、娱乐类、会议类，在此基础上再细分服务项目，如餐饮服务类又可细分为自助餐服务、中餐服务、宴会服务、西餐服务等，增强直观性和实用性。

6.3.2.4 服务实现标准子体系的设计也可同时使用多种方法。

6.3.2.5 服务实现标准是服务业组织为满足顾客需求，规范供方与顾客之间直接接触活动，而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 服务业组织为满足顾客需求，根据服务项目的环节、类别等属性而规定的特性要求；
- b) 服务实现过程中，提供服务的方法和手段，服务流程和环节划分的方法和要求，服务的沟通与确认要求；
- c) 服务提供过程中，识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制的要求。

6.3.3 运行管理标准

服务业组织为实现服务要求、保证服务质量，对服务运行过程中的规划、设计、实施和控制进行管理而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 落实国家法律法规和标准要求宜采取的管理措施；
- b) 营销的组织与管理要求，客户关系管理要求；
- c) 服务资源调剂与组织的一般要求；
- d) 服务人员的有序组织和配备要求；
- e) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求。

6.3.4 服务评价与改进标准

对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 评价的基本条件、原则和依据；
- b) 评价的组织机构和人员；
- c) 评价的程序和方法；
- d) 评价内容和要求；
- e) 检验和验证；
- f) 数据分析、处理和评价；
- g) 改进的原则与方法；
- h) 服务产品的开发与设计。

6.4 服务保障标准体系

6.4.1 结构

服务保障标准体系一般包括：环境与能源标准、安全与应急标准、职业健康标准、信息化标准、成文信息标准、财务与审计标准、设施设备及用品标准、人力资源标准、法务及合同标准等子体系。服务保障标准体系结构图见图5。

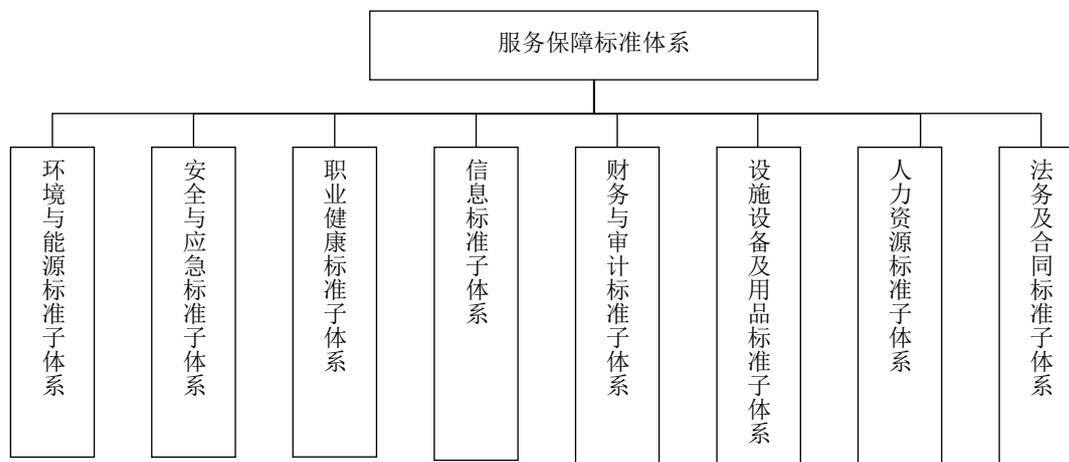


图5 服务保障标准体系结构图

6.4.2 环境与能源标准

6.4.2.1 环境标准是指环境条件、环境管理和环境保护收集、制定的标准。包括但不限于温度、湿度、光线、空气质量、噪声等管理要求以及服务业组织场所日常环境卫生管理要求。

6.4.2.2 能源标准是指用能和节能工作收集、制定的标准。包括但不限于煤、电、油、气体燃料、热力、水等能源管理和节约要求。

6.4.3 安全与应急标准

安全与应急标准是指以保护生命和财产安全为目的收集、制定的标准。包括但不限于：

- a) 安全管理要求，如消防、服务、治安等方面的安全目标管理、安全责任、安全教育培训、安全检查、安全操作等内容；
- b) 风险管理要求，如风险识别、风险分析、风险评价、风险应对、风险监督和检查等内容；
- c) 应急管理要求，如自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等内容。

6.4.4 职业健康标准

职业健康标准是指以消除和减少服务提供过程中产生的职业安全风险，针对职工从事职业活动中的健康损害、安全危险及其有害因素收集、制定的标准。包括劳动防护、职业危害预防和纠正措施等内容。

6.4.5 信息标准

信息标准包括但不限于：

- a) 信息化管理要求，如信息系统的操作、运行、维护和升级以及信息采集、分析、利用与管理等内容；
- b) 文件与记录管理要求，如文件与记录的格式、编制、审核、更改和批准的要求，收集、发放、标识、回收、借阅使用、作废和处置等内容；
- c) 档案管理要求，如档案的分类、收集、鉴定、整理、保管、检索、使用等内容；

GB/T 24421.2—20XX

- d) 知识管理要求，如专著、专利、自主知识产权等知识资源的鉴别、创造、获取、存储、共享和应用等内容。

6.4.6 财务与审计标准

6.4.6.1 财务标准是指按法律法规和标准的要求，对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理，收集、制定标准，包括但不限于：

- a) 筹资、投资管理标准，筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理；
- b) 营运资金管理标准，流动资产和流动负债的管理；
- c) 利润分配管理标准；
- d) 财务决策管理，财务计划分析与控制。

6.4.6.2 审计标准是指以相关审计政策规定为依据，服务业组织审计工作形成的标准，包括但不限于：

- a) 审计机构工作规则；
- b) 规定服务业组织内部财务审计、管理审计的程序、方法；
- c) 经营风险识别、控制、规定；
- d) 内部控制体系的监督检查、缺陷管理及内控评价的规定。

6.4.7 设施设备及用品标准

设施设备及用品标准包括设施设备及用品的采购、储运、使用与维护等内容。

6.4.8 人力资源标准

人力资源标准是指服务业组织为开展人力资源规划、人才招聘与配置、人才培训和开发、员工绩效考核管理、薪酬服务管理、劳动关系管理而收集、制定的标准，包括组织机构的设置、变更及管理、人员及岗位设置、员工聘用、绩效考核管理、薪酬福利管理、人才培养与开发、劳动关系管理等内容。

6.4.9 法务及合同标准

6.4.9.1 法务标准是指以服务业组织法律风险防控、法律顾问履职、法律工作体系建设等事项形成的标准，包括但不限于：

- a) 法人授权管理要求；
- b) 章程及服务协议管理要求；
- c) 证照管理要求；
- d) 合规经营管理要求；
- e) 法律纠纷案件管理要求；
- f) 法制宣传教育要求。

6.4.9.2 合同标准是指服务业组织内各类合同达成一致并组织实施而收集、制定的标准，包括合同的授权、谈判、起草、审核、评估、签订、履行、预警、纠纷处置、管控、归档等内容。

6.5 岗位标准体系

6.5.1 结构

6.5.1.1 岗位标准体系一般包括：决策层岗位标准、管理层岗位标准、操作层岗位标准子体系。岗位标准体系结构图见图6。

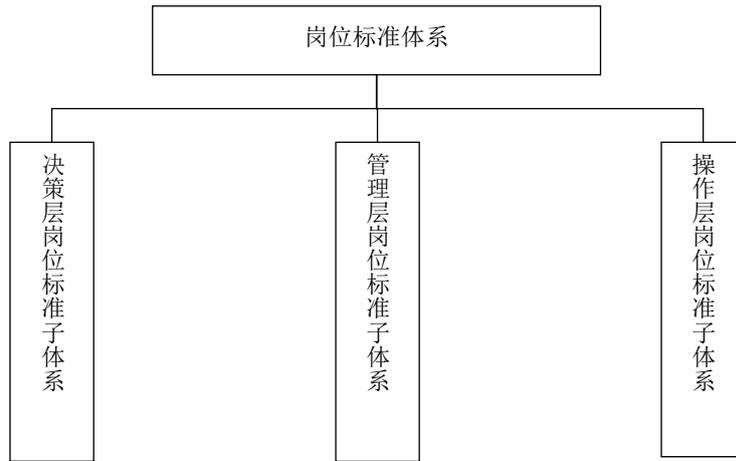


图6 岗位标准体系结构图

6.5.1.2 岗位标准体系结构宜以服务业组织架构为基础向下延伸，并涵盖服务业组织的各个岗位。

6.5.1.3 岗位标准体系结构层次合理，每个岗位都宜有标准。

6.5.2 岗位标准

6.5.2.1 岗位标准宜以服务保障标准和服务提供标准为依据，明确各岗位职责与权限、工作范围、服务流程和要求、周期工作事项、条件触发的工作事项、考核评价等内容。

6.5.2.2 岗位标准可以作业指导书、操作规范、员工手册等形式体现，可以是书面文本，图表、多媒体，也可以是计算机软件化工作指令。

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
 - [2] GB/T 10001（所有部分） 标志用公共信息图形符号
-