GB/T 24421.3—20XX

《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》

修订说明

国家标准起草组

2022年3月

GB/T 24421.3—20XX

《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》修订说明

一、工作简况，包括任务来源、协作单位、主要工作过程、国家标准主要起草人及其所做的工作等

（一）任务来源

《服务业组织标准化工作指南》（GB/T 24421）所有部分自2009年发布实施以来，对我国服务业整体标准化水平的提升发挥了重要作用，但随着服务业的发展，标准也在局部出现了不适应新情况的问题，为更好地指导新时代服务业组织标准化工作的开展，国家市场监督管理总局启动了对GB/T 24421所有部分的修订工作。GB/T 24421所有部分的修订由全国服务业标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口，其中GB/T 24421.3《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》的修订任务由辽宁省市场监督管理局承担。

（二）起草单位

本文件修订起草单位：辽宁省检验检测认证中心（辽宁省标准化研究院）、沈阳市市场监管事务服务中心（沈阳标准化研究院）、辽宁省市场监督管理局、沈阳市市场监督管理局、辽宁龙源高校后勤管理有限公司。

（三）主要工作过程

2019年9月初，国家标准技术司在北京组织召开了《服务业组织标准化工作指南》国家标准修订项目启动会，江苏、北京、辽宁、河北、山东五个相关省市的专家参加会议。会议对标准修订工作进行了分工，确定了初步工作方案和修订工作的指导原则，并给出了修订的进度安排。

在辽宁省市场监督管理局的领导下，标准第3部分修订起草组首先根据辽宁地方服务业标准化试点情况，有针对性地开展调研，然后形成修订方案报告，并提出本文件的修订要遵循“继承性”和“协调性”原则，即本文件要领会并承接

2009 版的精髓，与标准的其他部分保持协调一致。

辽宁省标准化研究院、沈阳标准化研究院作为《服务业组织标准化工作指南 第 3 部分：标准编制》的主要承担单位，组织标准化专业技术人员，明确成员职责分工和具体工作任务，确保标准修订工作的顺利开展。

起草组成员通过检索中国知网等文献资料，检索到相关度较高的 9 篇论文；通过标准的引用文件，以及关键词检索，认真分析比对了 33 项相关国家标准；同时，开展相关调研，先后赴辽宁龙源教育产业投资管理集团、辽宁清原红河峡谷漂流旅游有限公司、大连市口岸物流网有限公司、辽宁大商集团锦州百货大楼有限公司、辽宁盘锦瀚新物业管理有限公司、盘锦市社会（儿童）福利院以及辽宁省彩票发行中心 7 家国家级标准化试点企业。最终，起草组经过分析讨论，形成《GB/T 24421.3-2009 修订调研分析报告》，确定本部分的修订原则和思路，即：第一、与 GB/T 24421.2 的一一对应；第二、与 GB/T 28222-2011 和 GB/T 20001.5-2017 协调一致；第三、条款编写规则符合 GB/T 20001.7-2017 的要求。

根据调研及前期研究情况，在起草组着手标准文本编写过程中，对标准的结构和主要技术内容进行了多次积极有效的探讨，对原有的修订思路做出调整，即不从形式上保持 GB/T 24421.2 的一一对应，而从体系结构的标准构成要素上对应。并在此基础上形成了《服务业组织标准化工作指南 第 3 部分：标准编制》工作组讨论稿。

2020 年 9 月，由全国服务业标准化技术委员会（SAC/TC 264）主持，在北京召开专家研讨会，会议决定增加服务业组织标准编制的全过程要求。起草组根据本次会议精神，增加了“4 立项”、“6 征求意见”、“7 审查”、“8 批准发布”、“9 持续改进”共 5 章内容，原标准内容为第 5 章，相应做了结构和内容的调整，形成标准征求意见稿。

（四）主要起草人及其所做的工作

二、国家标准编制原则和确定国家标准主要内容(如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等)的论据(包括试验、统计数据),修订国家标准时,应增列新旧国家标准水平的对比

(一) 编制原则

本文件按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写》和 GB/T 20001.7-2017《标准编写规则 第7部分:指南标准》的要求编写,标准内容符合十九大报告关于加快发展现代服务业的相关精神。

本文件的修订遵循“继承性”原则,保留原标准的核心思想不变。

本文件的修订遵循“协调性”原则,与标准的其他部分保持协调一致,并充分考虑及借鉴相关国家标准、国际标准的内容。

本文件的修订遵循“适用性”原则,综合考虑服务业各领域的实际情况,适合各领域服务业组织编写内部标准。

(二) 主要内容的论据

标准从整体上按照 GB/T 20001.7-2017《标准编写规则 第7部分:指南标准》的结构和表述规则做了调整,修改了以“要求”的条款表述为以“陈述”或“建议”的条款表述。

1. 范围

本文件适用于服务业组织制定组织内标准,给出了服务业组织标准制定的全过程各阶段需考虑的因素。

2. 规范性引用文件

本文件引用了涉及标准编写的相关标准,以及质量管理等相关标准,用以更好地指导服务业组织制定标准,保证与本部分与其他相关标准的协调性。

3. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4. 立项

为了使标准制修订计划立项的科学合理,给出了服务业组织首先分析标准需求,然后确定标准功能类型,在此基础上,提出标准制修订的立项计划。

在标准需求分析中,给出服务业组织可按照 GB/T 24421.2 的标准体系构建内容,在组织的服务项目和实际工作之内,并考虑最新技术(服务)的发展情况,提出标准的制修订计划。

在标准功能类型确定中,给出了服务业组织可按照 GB/T 1.1-2020 的 4.2b) 的标准功能类型含义,通过分析标准计划主要内容和目的,确定标准功能类型,以便于标准起草组按照相应标准功能类型合理编写标准。

5. 起草

本章内容是 GB/T 24421.3-2009 内容的调整后形成,主要修改如下:

按照 GB/T 20001.7-2017,原“3 基本要求”改为“5.1 指导原则”。

“5.1.1”、“5.1.2”、“5.1.3”由原标准的“3.1”拆分,是为了明确服务业组织在哪些情况下使用 GB/T 24421.1、GB/T 24421.2 和 GB/T 1.1。

“5.1.5”提出服务业组织如果编写的标准符合明确相关的标准分类,那么可参照 GB/T 20001 系列标准。

“5.1.6”提出服务业组织如果在编写的标准中,包含某些特定内容,那么需要参照 GB/T 20002 系列标准。

“5.1.7”增加了引用标准 GB/T 28222。

删除了原“3.8”。

4. 标准构成

修改第 4 章“标准构成”为表格形式,给出了标准各要素的编排和所允许的表述形式。这种形式在 GB/T 20001 中普遍采用,可给出服务业组织的标准编写者一个简洁方便地了解标准的编排方式。

5. 要素编写

“5.3.1 标准名称”:本条是新增内容,给出了服务标准名称的通常表述形式,通过示例做了说明,示例来自于本部分附录示例的名称。

“5.3.2 范围”:本条是新增内容,给出了服务标准范围的通常表述形式,通过示例做了说明,示例来自于 GB/T 20001.5-2017 的“6.2 示例 3”。

“5.3.3 服务要求”:根据 GB/T 24421.2 服务提供标准体系的内容,结合服

务业组织一般的质量管理体系，本条从“服务效能”、“服务流程”、“服务人员及岗位”、“服务设施设备及用品”、“服务环境”、“运行管理”和“服务评价和改进”7个部分给出了标准起草组需考虑的因素。与原 GB/T 24421-2009 相比，主要修改如下：

调整原标准的“服务规范、服务提供规范、人员资质、运行管理、环境、设施、设备及用品”为“服务效能，服务流程，服务人员及岗位、服务设施设备及用品、服务环境、运行管理”，同时，根据服务提供标准体系、服务保障标准体系和岗位标准体系修改了其内容。

删除原“5.5 安全”。

调整原“5.4 运行管理”中涉及评价与改进的条款为单独的“5.3.3.7 服务评价与改进”。给出了确保服务始终满足服务质量要求和顾客需要，对整个服务过程的服务质量进行评价和改进的标准编写需考虑的因素。

6. 征求意见

为确保服务业组织制定的标准具有较强的适用性和可操作性，依据《中华人民共和国标准化法》《企业标准化管理办法》和 GB/T 35778《企业标准化工作 指南》，标准草案应广泛征求意见。在这个过程中，标准的使用者的意见非常重要，就服务业组织内部来说，如果标准的使用者已经参与了标准的编写过程，那么标准的条款其必然知晓，无须再向其征求意见。如果标准内容涉及其他相关方的利益，那么需要征求相关方的意见，在本章中给出了征求意见通常考虑的相关方范围。

7. 审查

本章给出了标准审查的形式和审查内容需考虑的因素，主要依据《企业标准化管理办法》和 GB/T 35778《企业标准化工作 指南》。

8. 批准发布

本章依据 GB/T 35778《企业标准化工作 指南》和《中华人民共和国标准化法》关于企业标准自我申明公开的规定，给出了标准批准发布实施需考虑的因素。

9. 持续改进

本章依据 GB/T 35778《企业标准化工作 指南》的“复审”内容，给出了服务业组织对标准的符合性、适宜性、有效性和协调性等持续改进需考虑的因素。

10. 附录 A

附录 A 的示例来自于国家级服务业试点验收通过后的经典案例,用来帮助服务业组织标准编写者理解标准的编写,按照“服务效能”、“服务流程”、“服务人员及岗位”、“服务设施设备及用品”、“服务环境”、“运行管理”、“服务评价与改进”给出。

三、主要试验(或验证)的分析、综述报告,技术经济论证,预期的经济效果

GB/T 24421 所有部分自 2009 年发布实施以来,指导了 1000 多家服务业国家级试点单位的标准化工作,这些试点均顺利通过了国家标准化委员会组织的试点评估验收。通过对试点工作的评估验收,可以得出:试点按照 GB/T 24421 所有部分的指导,能够系统地建立完善服务业标准体系,提高了服务业组织服务工作效率,提升了服务业组织的服务质量,增强了服务业组织的品牌效应,与此同时,服务业组织的经济效益和社会效益均得到了大幅提高。当然,通过十多年的试点运行,也发现了 2009 年标准的局部问题,经过本次修订,将完善 GB/T 24421 所有部分,以适应服务业发展,更具体、更明确、更实用地指导服务业组织标准化工作,降低服务业组织开展标准化工作的难度,从而能更好地推动整个服务行业的标准化工作,对于国家产业结构调整,促进服务业的整体提升,必将起到积极的作用。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度,以及与国际、国外同类标准水平的对比情况,或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

本部分没有采用国际标准和国外先进标准。

与本部分相关的国际标准 ISO/IEC Guide 76: 2008 Development of service standards—Recommendations for addressing consumer issues, 已等同转化为 GB/T 24620-2009 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》。该标准考虑到全球

化贸易环境、互联网技术及个性化需求对消费者的影响进而对服务业产生的深刻影响，旨在从考虑消费者需求的角度为服务标准制定者提供帮助，适用于服务标准的制定者和修订者。本文件从服务的特点出发，旨在服务业组织用于组织内部管理和提供服务的角度为组织内部标准的编制提供帮助，在考虑消费者需求方面引用了 GB/T 24620-2009，因此，本部分与 ISO/IEC Guide 76 的范围不同。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件的内容符合《中华人民共和国标准化法》，符合十九大关于提升服务标准化的相关精神。作为一项指导服务业组织标准化工作的指南标准，与其他强制性国家标准没有矛盾和冲突。

本文件与 GB/T 28222-2011《服务标准编写通则》相关度较高，两者都包含服务标准编写的基本要求和主要内容，都适用于服务标准的编写。不同的是 GB/T 28222-2011 是从整个服务行业的国家标准通用层面指导服务标准的编写，而本文件则是以服务业组织的内部标准编制的角度来设置条款，给出标准起草者在编制标准时如何考虑“标准主题、适用范围、技术要素”等方面的建议，同时还给出了标准编制全过程各环节需考虑的因素。

GB/T 35778-2017《企业标准化工作 指南》的“7.3 标准编写”引用了本部分，明确了各自标准的适用范围。本次修订与 GB/T 35778-2017 无矛盾。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

(无)

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本文件的修订在充分参考国家有关政策要求和相关国家、国际标准的基础上，结合我国服务业行业发展现状和特点，提出了服务业组织标准编写指南，建议作为推荐性国家标准发布实施。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议(包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容)

该推荐性标准修订的颁布、实施后，建议及时在公众媒体的有关信息上公开宣传，引起有关部门的高度重视，使服务业组织能够快速地了解该标准的修订情况。

建议国家标准委在全国开展贯标指导会，由相关标准化起草人员负责解读标准，推动标准实施工作。

尤其是，针对目前国家级服务业标准化试点，加大新标准的宣贯力度，加快新标准的实施速度，使试点尽快掌握新标准的精髓，缩短新老标准的过渡期，以保证试点在试点周期内按新标准顺利完成试点工作任务和服务标准化目标。

同时，对新标准的实施过程中，及时跟踪试点单位或其他采标的服务业组织对本次标准的反馈意见，做好贯标记录，对标准进行评价监督。

九、废止现行有关标准的建议

本部分实施后，建议同时废止 GB/T 24421.3-2009。

十、其他应予说明的事项。

(无)