

# 国家标准《服务业组织标准化工作指南

## 第5部分：改进》编制说明

### 一、任务来源

2019年9月，国家标准委启动《服务业组织标准化工作指南》（GB/T 24421）系列国家标准修订工作。为进一步优化原有标准体系结构体系，提出增加《服务业组织标准化工作指南 第5部分 改进提升》部分，使得原有标准体系架构更加系统完备。《服务业组织标准化工作指南 第5部分：改进提升》国家标准的制定，由国家标准化管理委员会提出并列入2019年国家标准制修订计划，计划编号为20201765—7—424。本标准由山东省市场监督管理局负责起草。

### 二、标准制定背景

我国正处于实现“两个一百年”奋斗目标承上启下的历史阶段，经济发展进入新常态，结构优化、动能转换、方式转变的要求更加迫切，需要以服务业整体提升为重点，构建现代产业新体系，增强服务经济发展新动能，实现经济保持中高速增长、迈向中高端水平。

当前，服务业发展站在新的历史起点上。服务领域不断拓宽，服务品种日益丰富，新业态、新模式竞相涌现，有力支撑了经济发展、就业扩大和民生改善。新一代信息、人工

智能等技术不断突破和广泛应用，又加速服务内容、业态和商业模式创新，推动服务网络化、智慧化、平台化，知识密集型服务业比重快速提升。服务业转型升级正在推动新一轮产业变革和消费革命，使产业边界日渐模糊，融合发展态势更加明显，个性化、体验式、互动式等服务消费蓬勃兴起。但同时，服务业发展仍面临诸多矛盾和问题。我国服务业发展整体水平不高，产业创新能力和竞争力不强，质量和效益偏低。服务供给未能适应需求变化，生产性服务业发展明显滞后，生活性服务业供给不足。全面推动服务业转型升级发展，需要更好发挥标准的技术支撑和创新引领作用，完善服务业产业发展标准体系，构筑服务业标准化制度工作体系，全方位释放服务业发展新动力和新活力。

全面深化服务业标准化工作，提升服务业标准化工作水平，首要的工作是完善制度的顶层设计与策划。GB/T 24421系列国家标准自2009年发布实施后，对全面推动服务业组织开展标准化建设发挥了至关重要的作用，对支撑建设服务业标准化示范起到巨大指导作用。当前，随着服务业产业发展的新需求，为更好发挥该标准的技术指导作用，需要进一步组织标准的修订。GB/T24421系列国家标准原由4个部分构成，包括基本要求、标准体系、标准编写和实施评价，从逻辑上包括了服务业标准化体系建设的策划、实施与评价。总结10年来服务业组织标准化工作实践，结合当前服务业组织

持续提升的实际需求，提出增加“改进提升”部分，从方法论上能完善系列标准的顶层设计，实现策划、实施、评价到改进提升的管理闭环。同时为解决目前服务业组织以“试点建设完成”作为标准化工作终点的现实问题，以期通过“改进提升”标准的实施与应用，在标准化工作开展之初，引导服务业组织牢固树立“改进提升”思维、深化“改进提升”理念，将改进提升工作贯穿始终，将试点建设完成作为新的起点，持续提升工作质效。

### 三、工作过程

#### （一）第一阶段：成立起草工作组，确定工作方案

2019年9月，在接到标准的修订任务后，山东省市场监督管理局成立标准起草工作专班，组织开展调研、研讨、质询和编制工作。

2019年9月11日，山东省市场监督管理局参加了国家标准委组织的标准修订研讨会，并在会上提出对原有标准体系架构进行优化的建议，得到标准委技术管理司服务业标准化处领导和与会专家认可。

#### （二）第二阶段：标准起草完善

2019年9月20日和28日，山东省市场监督管理局分两次召开省内“生产性服务业标准化试点座谈会”和“生活性服务业标准化试点座谈会”，广泛征求试点意见建议，并根据意见建议完成《服务业组织标准化工作指南 第5部分 改

进提升》(草稿)。

2019年10月22-25日,山东省市场监督管理局组织服务业试点实地调研,就《服务业组织标准化工作指南第5部分 改进提升》(草稿)征求试点单位意见,修订完善形成《服务业组织标准化工作指南第5部分 改进提升》(征求意见稿)。

2019年11月26日,联合省发展改革委,组织省内服务业标准化试点单位、服务名牌和服务业泰山领军企业等15家企业召开专题座谈会,进一步对标准文稿进行修改完善。

#### **四、主要内容及确定依据**

##### **(一) 编制依据**

标准主要依据包括国家发布的有关服务业组织标准化方面的法律法规、规范文件和技术指导文件等:

《中华人民共和国标准化法》

《服务业创新发展大纲(2017—2025年)》

《生活性服务业标准化发展“十三五”规划》(国标委服务联〔2016〕99号)

《生产性服务业标准化三年行动计划(2019-2021年)》  
(国市监标技〔2019〕143号)

国家标准 GB/T 1.1-2009 标准化工作导则 第1部分:标准的编写

国家标准 GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南

国家标准 GB/T 30226—2013 服务业标准体系编写指南

国家标准 GB/T 13016—2018 标准体系构建原则和要求

## （二）编制思路

“改进提升”作为新增部分，与原有4个部分形成工作闭环。立足此功能定位，确立了提出“改进思维”、明确“改进内容”、总结“改进措施”、形成“提升方向”的基本编制思路，明确了标准的主要章节，包括基本原则、改进资源要素、改进活动、改进程序、持续改进和应用提升等主要内容。

## （三）主要内容

一是提出了“改进”的七个基本工作原则。标准首次提出“思维贯穿”“预判估测”“主动识别”“动态实施”“质效相适”“协同推进”和“持续改进”七大改进提升工作原则。其中，“思维贯穿”原则提出将“改进思维”贯穿工作始终，完善改进工作制度体系。“预判估测”原则体现了改进前置的工作导向，引导服务业组织不仅在“问题出现状态”启动改进措施，更要对可能出现的问题进行预判估测，提前制定应急改进措施，降低管理成本。“质效相适”原则提出改进措施和实施节点要充分评估，确保改进质效实现。

二是提出了改进资源要素的主要内容。标准提出组织应规划配置改进工作适配的资源要素，支撑改进工作开展。改进相关资源要素主要包括人力资源、知识储备、技术储备和设施设备。

三是提出了改进活动的主要内容。标准聚焦“标准化意识改进”“标准化方针目标”“服务流程”“标准适宜性”“权限落实”和“评价改进”等方面，提出了改进活动的主要内容，为服务业组织实施改进措施提供技术指南。

四是提出了改进程序。标准提出了包括“确定改进目标”“制定改进计划”“改进触发”“改进实施”“监督检查”和“改进结果”在内的程序设定。

五是提出了改进后标准成果应用提升路径。标准在第九章中提出了基于标准化建设成果的应用提升路径，包括提升标准化成果为更高层次标准化项目等。

## 五、与现行法律、法规、标准的协调性

本部分标准符合《中华人民共和国标准化法》、《企业标准化管理办法》等法律法规要求，与国家标准 GB/T 35778-2017《企业标准化工作指南》等相关标准协调配套。

## 六、重大分歧意见的处理经过及依据

标准立项时名称为《服务业标准化工作指南 第5部分 改进提升》，2022年6月19日由国标委组织 GB/T 24421 系列标准的各起草单位召开沟通协调会，会上各单位经协调一致，建议将标准名称修改为《服务业标准化工作指南 第5部分 改进》。

## 七、对标准性质的建议

建议本标准作为推荐性标准发布。

## 八、 对标准宣贯的建议

本标准发布后，建议国家标准委分层次、分领域开展国家标准宣贯。可突出重点服务业产业发展需求，集中行业领域开展专题培训。

标准起草组

年 月 日

