



中华人民共和国国家标准

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 actualize and appraise

2009-09-30 发布

2009-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-----------------------|---|
| 前言 | Ⅲ |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 标准实施 | 1 |
| 4 标准实施评价及标准体系评价 | 2 |

前 言

GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》分为四个部分：

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

本部分为 GB/T 24421 第4部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分主要起草单位：河北省质量技术监督局、河北省标准化研究院、石家庄市第六医院。

本部分主要起草人：郭永志、胡书宏、陈玉刚、戴永军、杜义敏、魏胜娟、郑伟、柳成洋、曹俐莉。

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

GB/T 24421 的本部分给出了服务业组织标准实施、标准实施评价及标准体系评价的要求。本部分适用于服务业组织标准实施,并对标准实施和标准体系进行评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 24421 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

- GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
- GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
- GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

3 标准实施

3.1 基本原则

3.1.1 系统性原则

服务业组织标准实施应坚持系统性原则,统筹兼顾,有计划、有步骤地进行。实施标准的过程中应关注相关标准间的协调性,所有服务标准应作为一个整体实施,以保证标准实施的总体效果。

3.1.2 有效性原则

服务业组织标准实施应坚持有效性原则,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,应因地制宜,注重实效,实现效益最大化。

3.1.3 持续性原则

服务业组织标准实施应坚持持续性原则。实施标准应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。

3.2 实施方法

根据标准的特性不同,一般可选择下列实施方法:

- a) 过程法:按照服务过程实现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。要素法实施标准应注意各要素之间的关联性。

注:在采用上述方法实施标准的同时,往往还可以采用符合性评价的方法来保证标准的实施。

3.3 实施程序

3.3.1 计划

标准实施前应制定工作计划或方案,内容包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、应达到的要求和目标等。

3.3.2 准备

3.3.2.1 组织准备

应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,应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,也至少应设专人或部门负责标准实施工作。

3.3.2.2 人员准备

实施标准涉及的关键岗位,应配备具有相应资质和技能的工作人员。

实施标准前,应认真组织宣贯工作,使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识,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,应专门进行专业培训。

3.3.2.3 物资准备

应配备相应的设施设备、服务用品、工具、资金及与实施标准相适应的环境条件。

3.3.2.4 技术准备

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

3.3.3 实施

应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,并满足以下要求:

- 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,应通过一定的方法确认其达到标准要求后,投入使用;对于服务人员,应通过考核确认其达到标准要求后,准予上岗;
- b) 对服务标准规定的服务质量要求、服务提供要求等应转化为各个岗位的具体工作要求,加以实施;
- c) 对于安全、环保等方面的标准要求,应落实到具体关键点上,并有相应的保证措施。
- d) 对实施过程中遇到的各种问题应采取有效措施加以解决,以保证标准各项要求的贯彻落实。

3.3.4 信息反馈与改进

在实施标准的过程中,应认真做好各项记录,并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈至标准实施的组织协调部门,以便及时调整和改进标准实施工作。当发现标准中存在不完善等问题时,应及时向标准批准发布部门反馈情况。

3.3.5 实施评价

按 4.1 和 4.2 的规定进行。

4 标准实施评价及标准体系评价

4.1 评价原则

标准实施评价及标准体系评价应坚持以下原则:

- a) 客观公正的原则;
- b) 科学严谨的原则;
- c) 全面准确的原则。

4.2 标准实施评价

4.2.1 评价准备

4.2.1.1 组织准备

应成立标准实施评价工作组,并明确其职责、权限。评价工作组组成人员的数量应视评价工作的复杂程度确定。

4.2.1.2 人员准备

评价人员应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。

4.2.1.3 物资准备

应备齐必要的测量设备、工具、试验用品以及评价用记录表等。

4.2.1.4 确定评价方案

对标准实施进行评价前,应制定周密的评价方案,以保证评价结果的准确性。

评价方案应包括以下内容:

- a) 给出评价工作的总体安排;
- b) 确定评价方法。对于涉及面广、内容复杂的标准,可采用抽样的方式进行,所抽取的指标或事项应反映标准实施的总体情况;对于内容简单或较重要的标准,应采取逐项检查的方法。对具体项目可采取测量、过程再现或通过标准实施痕迹(包括各种记录、报告等)检查等方法实施评价。
- c) 建立评价指标体系。指标体系应能尽可能反映标准要求,准确衡量标准实施效果。应根据指标体系和评价要求确定合理的抽样方案、判定规则。

4.2.2 评价内容

4.2.2.1 符合性评价

根据标准的各项规定,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,应采用测量、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。

4.2.2.2 实施效果评价

应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。

4.2.3 评价报告

评价报告一般应包括评价的依据、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。

4.3 标准体系评价

4.3.1 评价依据和基本条件

4.3.1.1 评价依据

标准体系评价依据 GB/T 24421.1、24421.2、24421.3 等相关标准及有关部门发布的评价细则、办法等。

4.3.1.2 基本条件

被评价的服务业组织应满足以下要求:

- a) 建立了满足本组织服务、经营、管理要求的标准体系,并在标准体系文件批准发布后,进行了有效实施;
- b) 设有专门的标准化管理机构,配备专职或兼职人员,标准化职责明确;
- c) 全体员工应经过标准化专业知识培训,熟悉企业方针、目标和本部门、本岗位的职责、权限,掌握本岗位工作所执行的各项标准要求;
- d) 最高管理者、中层管理者以及关键部门和岗位的工作人员,应熟悉国家有关的法律、法规和规章,掌握服务业组织标准体系文件的有关内容。

4.3.2 组织机构和人员

4.3.2.1 评价的组织机构

标准体系评价应由相应的评价组织来完成。评价组织应由熟悉标准化工作和相关业务工作的人员

组成,评价任务和职责明确。

4.3.2.2 评价人员

评价人员至少应具备的条件:

- a) 熟悉国家有关标准化方针、政策和法律、法规,并掌握服务业组织标准化工作指南系列国家标准和相关专业知识;
- b) 熟悉被评价组织的行业特点,能识别和预见该组织在服务、经营、管理过程中存在的问题;
- c) 具有大专以上学历和中级以上职称,具有一定工作经验,有组织管理和综合评审能力,能够解决评价过程中出现的实际问题;
- d) 遵纪守法,坚持原则,实事求是,保守被评价组织的商业秘密。

4.3.3 评价的程序和方法

4.3.3.1 评价的程序

- a) 成立评价组织;
- b) 制定评价计划或方案,确定评价方法、指标体系和判定规则;
- c) 评价准备;
- d) 评价实施;
- e) 编写评价报告;
- f) 评价结果处置。

4.3.3.2 评价的方法

标准体系评价一般采用下列方法:

- a) 查看记录和报告;
- b) 过程验证;
- c) 观察、提问;
- d) 满意度测评。

4.3.4 评价内容和要求

4.3.4.1 标准体系文件评价

标准体系文件评价包括以下内容:

- a) 体系完整性评价:主要经营活动的标准覆盖情况;
- b) 体系规范性评价:标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本;
- c) 体系协调性评价:标准与相关法律法规之间的协调性,标准之间的协调性;
- d) 体系有效性评价:满足经营活动需要的情况,保证体系正常运行及持续改进的有关措施。

4.3.4.2 标准实施评价

对标准体系内的各项标准的实施情况进行评价,按 4.2 进行。

4.3.4.3 标准体系实施效果评价

4.3.4.3.1 效益评价

应对服务业组织通过建立和实施标准体系,提高服务效率、降低服务成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行评价。

4.3.4.3.2 服务质量评价

服务质量评价包括以下两个方面:

- a) 服务质量特性评价:对服务质量的功能性、安全性、时间性、文明性、经济性进行评价。
- b) 满意度测评:通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行顾客满意度测评。调查的内容应全面反映服务质量要求,调查的范围应尽可能广泛。通过对调查反馈的信息进行统计计算,给出满意度测评结果。

4.3.5 数据分析、处理和评价报告

对评价过程获得的数据进行分析、处理,给出各评价单项的评价结果,汇总各单项评价结果,给出标准体系评价结论,出具评价报告。

评价报告一般应包括以下内容:

- a) 评价报告的名称、编号;
 - b) 评价的时间、地点、参加人员;
 - c) 评价的目的、范围;
 - d) 评价的简要过程、对被评价组织的肯定、发现的问题及改进建议;
 - e) 评价结论。
-

