

标准化的认知与行动

河北省文化和旅游标准化试点
建设知识培训



共识

秩序

效率



01

标准化试点建设介绍

02

标准化基本概念

03

标准化基础知识

04

标准化活动要素

05

标准化试点创建过程

06

标准化文件的起草

07

标准体系表的编制

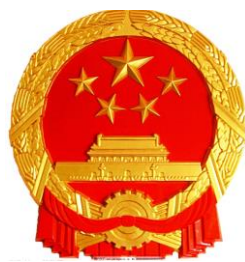
08

标准化试点评估

01

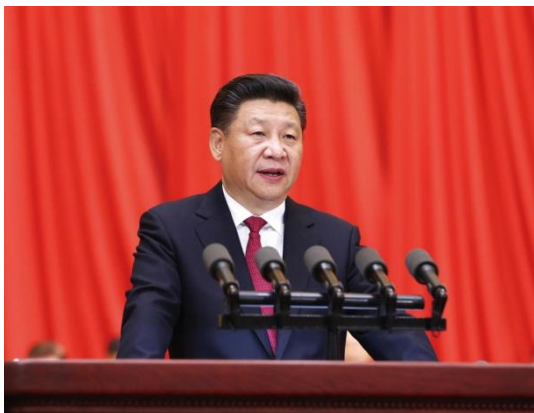


标准化试点建设介绍



党的十九届四中全会提出：“建立以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的技术创新体系，支持大中小企业和各类主体融通创新，创新促进科技成果转化机制，积极发展新动能，强化标准引领，提升产业基础能力和产业链现代化水平。”

《中共中央 国务院 关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号）提出“推动技术创新、标准研制和产业化协调发展，用先进标准引领产品、工程和服务质量提升。”



第三十九届国际标准化组织大会召开

习近平致贺信

习近平致第39届国际标准化组织大会的贺信

各位代表、同事们：大家好！很高兴参加第39届国际标准化组织大会，并预祝大会圆满成功。国际标准化组织是国际标准化领域的重要组织，为推动全球标准化事业作出了重要贡献。中国作为国际标准化组织的重要成员，一贯重视标准化工作，积极参与国际标准化活动，为推动全球标准化事业作出了重要贡献。中国愿同世界各国一道，深化标准合作，加强交流互鉴，共同完善国际标准体系。

（新华社北京10月12日电）

标准助推创新发展，标准引领时代进步。国际标准是全球治理体系和经贸合作发展的重要技术基础。中国将积极实施标准化战略，以标准助力创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展。中国愿同世界各国一道，深化标准合作，加强交流互鉴，共同完善国际标准体系。



标准化水平的高低，反映了一个国家产业核心竞争力乃至综合实力的强弱。当前，中国经济正处在转型升级的关键期，需要把标准化放在更加突出的位置，以标准全面提升推动产业升级，形成新的竞争优势，促进经济中高速增长、迈向中高端水平。

标准试点建设背景



- 1996年，农业标准化示范区；
- 2004年，标准化良好行为试点；
- 2007年，服务业标准化试点
- 2012年，首批“全国旅游标准化示范单位”
- 2018年，河北省首批省级旅游标准化试点单位
- 2020年，河北省第二批省级文化和旅游标准化试点
-



河北省文化和旅游标准化试点工作是在省标准化行政主管部门的指导下, 河北省文化和旅游厅在全省范围组织开展的, 以建立**标准化工作机制**、构建**标准体系**、制定和实施**企业标准**、推动**国家、行业和地方相关标准**实施与评价为主要内容, 以选择一批文化和旅游行业标准化示范试点单位、摸索总结经验而后逐步在全省推广为主要手段, 以把河北文化和旅游产业逐步培育成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业为主要目标的重要探索性管理活动。

▶▶ 试点工作主要目标



- (1) 试点单位建立了标准化工作机制。
- (2) 试点单位的关键业务环节标准化文件齐全。
- (3) 标准化文件得到有效实施，经济和社会效益持续改进，客户满意度不断提升。
- (4) 树立具有典型特点与优势的标准化试点形象，并得到有效实施推广。

▶▶ 试点工作主要任务



- (一) 建立标准化工作体系
- (二) 开展标准化和标准的宣贯培训。
- (三) 建立健全标准体系。
- (四) 组织国家、行业和地方相关标准实施。
- (五) 制定企业标准。
- (六) 开展标准实施、检查、评价和改进。
- (七) 创建品牌。
- (八) 实施记录归档。

02



标准化基本概念

“标准化”



为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实问题或潜在问题确定共同使用和重复使用的条款以及编制、发布和应用文件的活动。

注1: 标准化活动确立的条款，可形成**标准化文件**，包括**标准**和**其他标准化文件**。

注2: 标准化的主要效益在于为了**产品、过程或服务**的预期目的改进它们的适用性，促进贸易、交流以及技术合作。

【GB/T 20000.1-2014】

1. 标准化的目的是追求群体内的最佳运动秩序；
2. 标准化为了简化，而进行的一种人为‘选择’；
3. 标准化是探究匹配问题的最佳解决方案，是对群体性活动的协调；
4. 标准化是编制、发布和应用文件的活动过程。



标准化的目的是实现最佳“秩序”



● “有条理，不混乱的情况。”

——《现代汉语词典》

秩序（名词）意思是有条理地、有组织地安排各构成部分，以求达到正常的运转或良好的外观的状态。

- **自然秩序**：由**自然规律**所支配，如日出日落，月亏月盈等；
- **社会秩序**：由**社会规则**所构建和维系，是指人们在长期社会交往过程中形成相对稳定的**关系模式、结构和状态**。

“秩序之所以可取，不在于它能保持一切要求各就其位，而在于它能够生成其他情况下不可能存在的**新力量**。”

——哈耶克《自由秩序原理》

概念秩序

术语标准、符号标准中“界定”了各领域中的术语、符号或图形符号、代号或代码；分类标准中“确立”了各领域的分类体系。标准中的这些内容可以统称为概念的标准表述。

行为秩序

规范标准中“规定”了人类行为的可操作、可追溯的程序，过程规范标准中对人类行为“规定”了要求。标准中的这些规定可以统称为“标准程序”

结果秩序

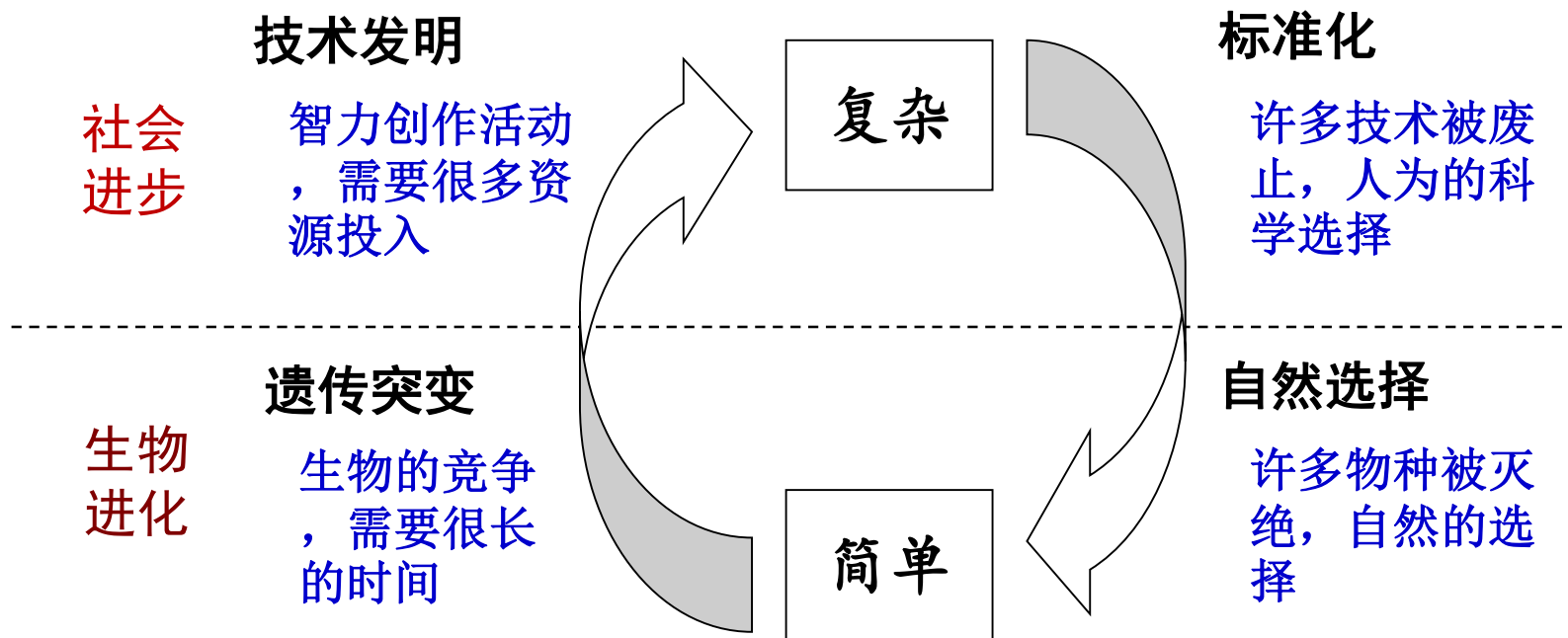
在规范标准中“规定”了人类行为的结果——产品或服务的特性要求，并“描述”了相应的试验方法，以便能够通过该方法验证是否达到所规定的要求。标准中的这些规定可以统称为“标准产品或标准服务”



标准本质 “优胜略汰”



标准化不是什么新鲜事物，它是一项极其古老的活动。标准化的历史甚至长于人类文明的历史。



标准化是一种人为地科学‘选择’活动，目的是为了简化人类行为，以减少由于事物自由发展给世界带来的复杂和混乱。

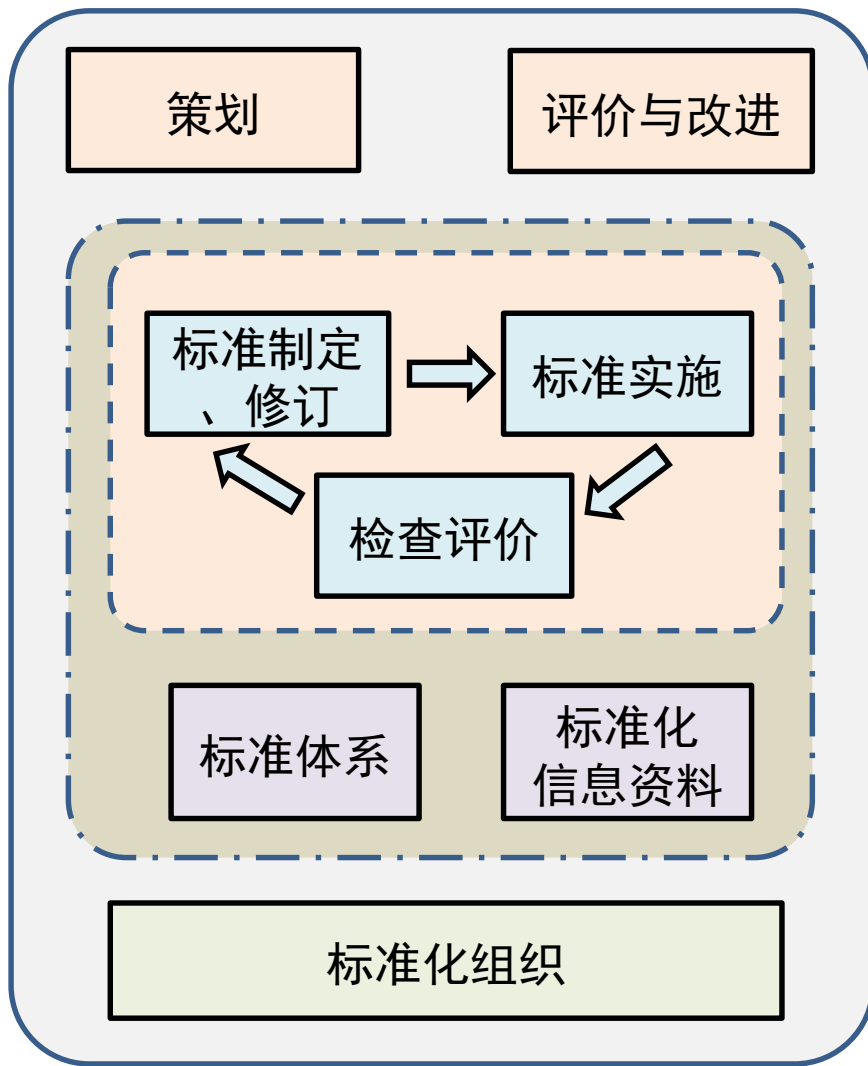


标准是个活动体系



◆ 《标准化法》第三条规定“标准化工作的任务是制定标准、组织实施标准以及对标准的制定、实施进行监督”。

◆ 标准化活动过程是一个循环上升过程。随着科学技术的进步，人们对共同性和重复性事物和概念的认知和需求的不断提高，需对标准化文件适时修订和再实施。



“标准”



通过标准化活动，按照规定的程序经协商一致制定，为各种活动或其结果提供规则、指南或特性，供共同使用和重复使用的文件。

注1:标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础。

注2:规定的程序指制定标准的机构颁布的标准制定程序。

注3:诸如国际标准、区域标准、国家标准等，由于它们可以公开获得以及必要时通过修正或修订保持与最新技术水平同步，因此它们被视为构成了公认的技术规则，其他层次上通过的标准，诸如专业协(学)会标准、企业标准等在地域上可影响几个国家。

【GB/T 20000.1-2014】

1. 标准是通过标准化活动制定的一种文件；
2. 标准发行的实体：“公认机构”，通常是一个合格的，中立的组织，有明确的工作程序，也称为“正当程序”；
3. 标准是需求侧与供给侧之间的桥梁；
4. 标准是技术的一种存在形式和载体，是一种技术规则；
5. 标准的分类及组合关系。





标准化文件 standardizing document

通过标准化活动制定的文件。

“标准化文件”包括标准和其他标准化文件，是诸如标准、技术规范、可公开获得规范、技术报告等文件的通称。

“标准化文件”的数量众多，范围广泛，根据不同的属性可以将文件归为不同的类别。我国的标准化文件包括标准、标准化指导性技术文件，以及文件的某个部分等类别。国际标准化文件通常包括标准、技术规范（TS）、可公开获得规范（PAS）、技术报告（TR）、指南（Guide），以及文件的某个部分等类别。

法规 regulation

由权力机关通过的有约束力的法律性文件。

自然规律 the order of nature

存在于自然界的客观事物内部的规律。也叫自然法则。

文档化信息（成文信息） documented information

组织需要控制并保持的信息，以及承载信息的载体。

文件化信息可能以任何形式和承载载体存在，并可能来自任何来源。

文件化信息可能涉及：管理体系，包括相关过程；为组织运行而创建的信息（可能被称为文件）；实现结果的证据（可能被称为记录）。





用户需求：

- 消费者，
- 公司，
- 行业，
- 政府，
- 试验和认证。



技术：

- 创造性想法，
- 概念，
- 价值观，
- 洞察力，
- 方法，
- 产品和服务。

标准构成了技术和用户之间的桥梁。谁控制了
这个桥梁谁就控制了未来。

标准是控制满足具体社会需要所必需的技术应用的链接、
连接和系统。



● 技术的概念

技术（**technology**）是人类为了满足自身需要，在实践活动中根据实践经验或科学原理所创造或发明的各种手段和方式、方法的总和。

● 科学的概念

科学（**Science**）是一个建立在可检验的解释和对客观事物的形式、组织等进行预测的有序知识系统，是已系统化和公式化了的的知识。

其对象是客观现象，内容是形式化的科学理论（客观规律），形式是语言，包括自然语言与数学语言。

● 技术的构成

- 经验形态的技术要素（经验、技能）；
- 实体形态的技术要素（设备、工具）；
- 知识形态的技术要素（图书、专利）；
- 规则形态的技术要素（法规、标准）。



法律约束性

- 强制性标准
- 推荐性标准

适用范围

- 国际标准
- 区域标准
- 国家标准
- 行业标准
- 地方标准
- 团体标准
- 企业标准
- 事实标准

标准性质

- 基础标准
- 技术标准
- 管理标准
- 工作标准
- 规范
- 规程
- 指南

对象或作用

- 术语标准
- 分类标准
- 产品标准
- 信息标准
- 方法标准
- 安全标准
- 卫生标准
- 环保标准
- 接口标准



普遍同意，即有关重要利益相关方对于实质性问题没有坚持反对意见，同时按照程序考虑了有关方的观点并且协调了所有争议。

注：协商一致并不意味着全体一致同意。

【GB/T 20000.1-2014】

1. 与重要利益相关方辨识达成共识。
2. 经过多次讨论，双方消除了分歧，达成共识。

认真地听取别人的意见，充分地表达自己的意见。

通过沟通，相互了解对方的意图，然后各自调整，最后达成共识。

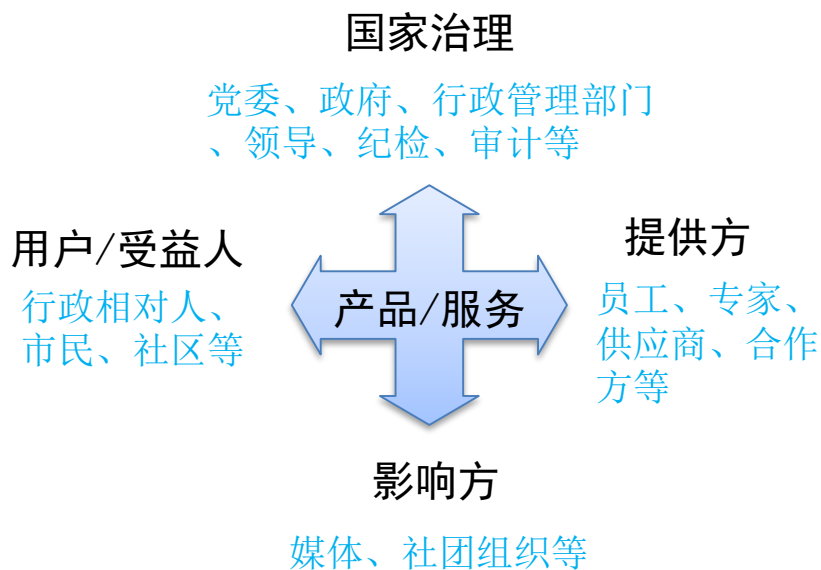


利益相关方辨识



可以影响、被影响或自认为会被某一决策或行动影响的个人、团队和组织。

识别利益相关方

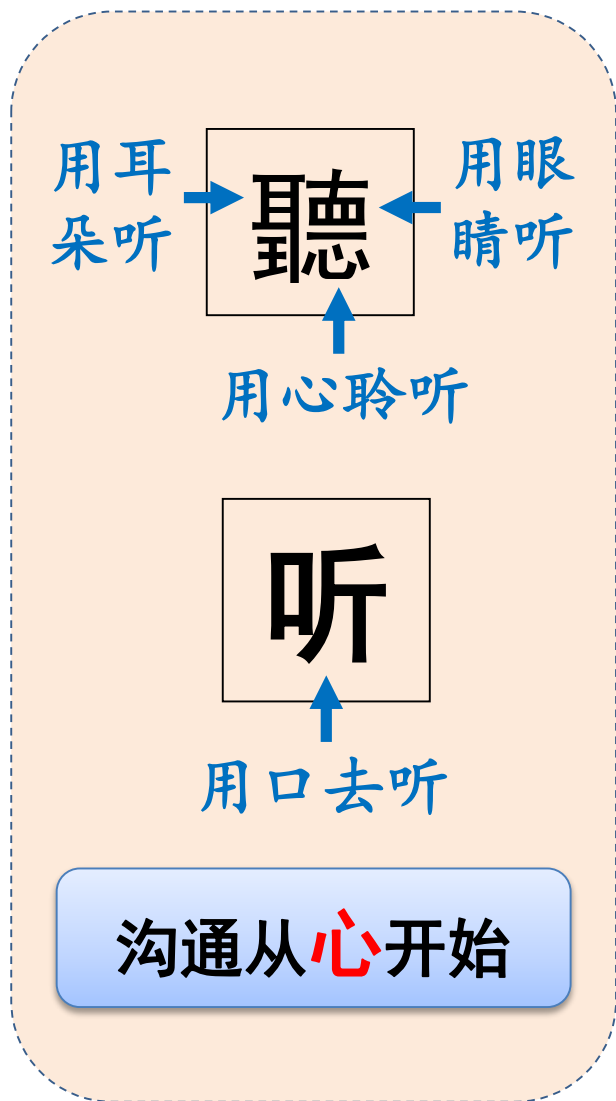


利益相关方分析

| | | 利益相关方影响 | | |
|-----------------|---|---------|-----------------------|---------|
| | | 低 | 中 | 高 |
| 利益相关方对于服务的兴趣与利益 | 高 | | 需要他们的大力支持 积极的咨询、研讨 | 关键利益相关方 |
| | 中 | | 维护兴趣与利益 | |
| | 低 | 保持告知 | | |



“沟通”赢得“信任”和“尊重”



| | |
|-------|---|
| 同理心地听 | 带着理解和尊重积极主动地倾听，这种有感情注入的倾听方式有利于引起讲话者的心理共鸣，在形成良好的人际关系方面起着极其重要的作用。 |
| 专注地听 | 主动积极地倾听对方所说的每一句话，很专心地注意对方的一举一动。这种层次上的倾听虽然能激发对方的注意，但是很难引起对方的心理共鸣。 |
| 选择地听 | 确实在倾听对方说话，也能够了解对方，但他们往往过分沉迷于自己喜欢的话题，只留心倾听自己感兴趣的部分，不合自己口味或与自己意思相左的内容一概过滤掉。 |
| 敷衍了事 | 被动消极地听说话者所说的内容，常常忽视或错过说话者通过表情、眼神等肢体语言所表达的意思。 |
| 听而不闻 | 心不在焉，几乎不注意说话者所说的话，心里盘算或考虑着其他毫无关联或关联不大的事情，或心里只是想着如何辩驳对方。 |



“服务”



至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注1：通常，服务的主要要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续地关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注3：服务的提供可能涉及，例如：
在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。
在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。
无形产品的交付[如知识传授方面的信息提供]。
为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）

注4：通常，服务由顾客体验。

【GB/T 19000-2016】

1. 产品与服务的联系与区别。
2. 服务是由活动所构成的过程。
3. 服务运营的特性
4. 基于顾客的服务原则
5. 提供服务的阶段和共同要素



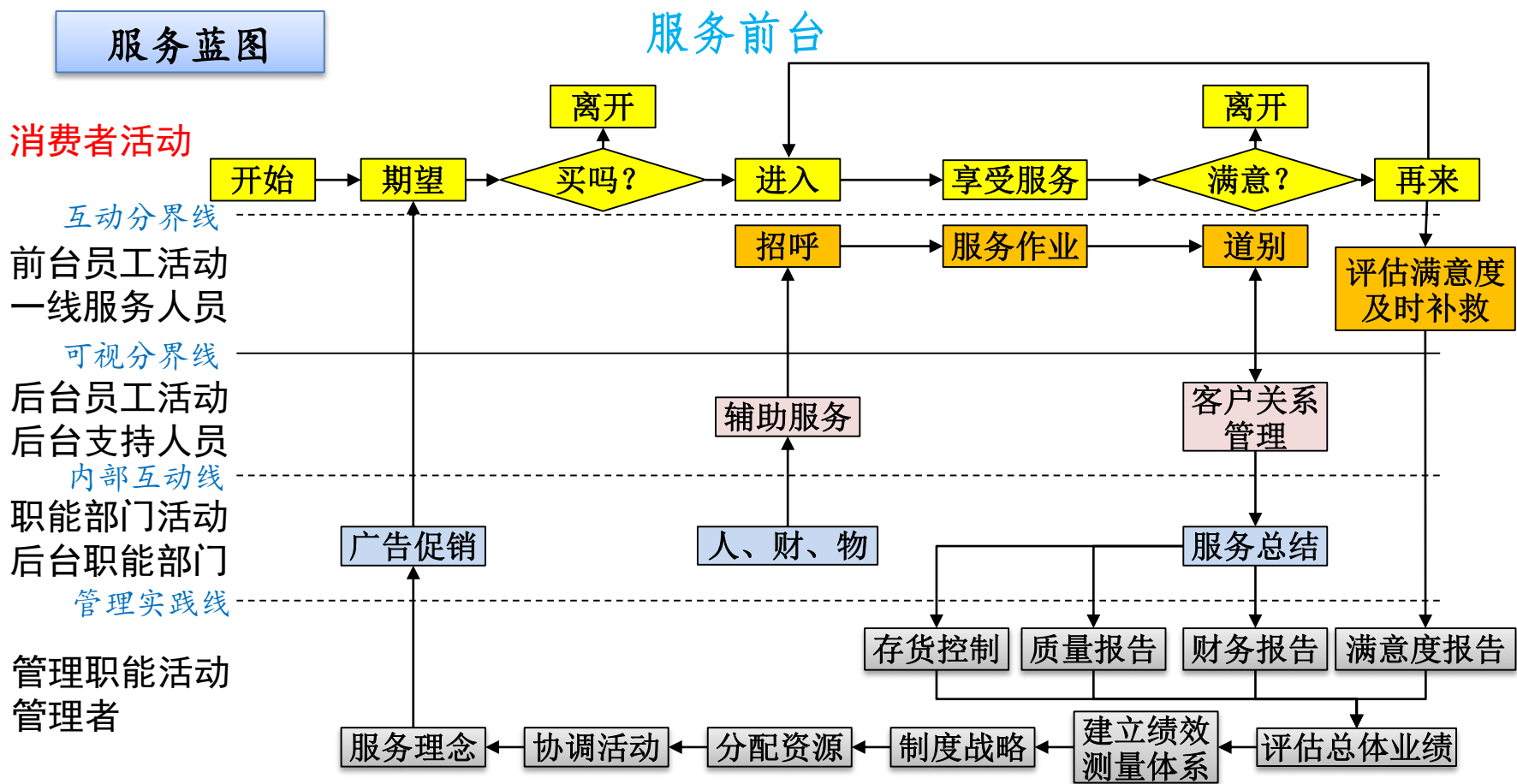


| 服务 | 产品 |
|---|--|
| <p>至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。</p> | <p>在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织能够产生的输出。</p> |
| <p>通常，服务的主要要素是无形的。</p> | <p>通常。产品的主要要素是有形的。</p> |
| <p>通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续地关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。</p> | <p>在供方和顾客之间未发生任何必要交易的情况下，可以实现产品的生产。但是，当产品交付给顾客时，通常包含服务因素。</p> |
| <p>服务的提供可能涉及，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。 • 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。 • 无形产品的交付[如知识传授方面的信息提供]。 • 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。 | <ul style="list-style-type: none"> • 硬件是有形的，其量具有计量的特性（如轮胎）。 • 流程性材料是有形的，其量具有连续的特性（如：燃料和软饮料）。 • 硬件和流程性材料经常被称为货物。 • 软件由信息组成，无论采用何种介质传递（如：计算机程序、移动电话应用程序、操作手册、字典、音乐作品著作权、驾驶执照）。 |

服务是由活动所构成的过程



- 由一系列或多或少具有无形特征的活动所构成的一种过程，这种过程是在顾客同服务的提供者、有形资源的互动过程中进行的，这些有形的资源是作为顾客问题的解决方案而提供给顾客的。





1. 消费者参与服务过程

消费者作为参与者出现在服务过程中，消费者与服务提供者的互动关系都会影响服务的结果。消费者的知识、经验、动机乃至诚实也会直接影响服务系统的效果。消费者甚至可以在服务过程中发挥积极的作用。

服务就是一种发生在服务设施环境中的体验，消费者的参与就要求服务提供者必须重视服务设施环境的设计和建设，通过设施环境与顾客进行沟通。

2. 随时间消失的特性

服务是易逝性商品。因而服务不能贮存，如果不使用将会永远失去，服务业不能依靠存货来缓冲或适应需求变化。面对需求随时间的变化，服务提供者可选择（1）稳定需求、（2）调整服务能力、（3）让消费者等待来应对。

3. 无形性

服务的特质及组成元素往往是无形的，它是一种消费者不能随身带回家的举动和行为，消费者带走的仅仅是服务带来的影响。

4. 异质性

由于没有两个完全一样的员工，也没有两个完全一样的消费者，那么就没有两种完全一致的服务。“在服务业中，没有满意的员工，就不会有满意的消费者”。



客体的一组固有特性满足要求的程度。

注1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

GB/T 19000-2016

1. “客体”和“要求”。
2. “顾客满意”和“顾客喜悦”
3. 需求分析的KANO模型。
4. 服务质量的四因素模型。
5. 服务质量的评价模型。





● 客体

可感知或可想象到的任何事物

示例：**产品、服务、过程、人员、组织、体系、资源。**

注：客体可能是物质的（如：一台发动机、一张纸、一颗钻石）非物质的（如：转换率、一个项目计划）或想象的（如：组织未来的状态）。

● 要求

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望

注1：“通常隐含”是指组织和相关方的惯例或一般做法，所考虑的需求或期望是不言而喻的。

注2：规定要求是经明示的要求，如：在成文信息中阐明。

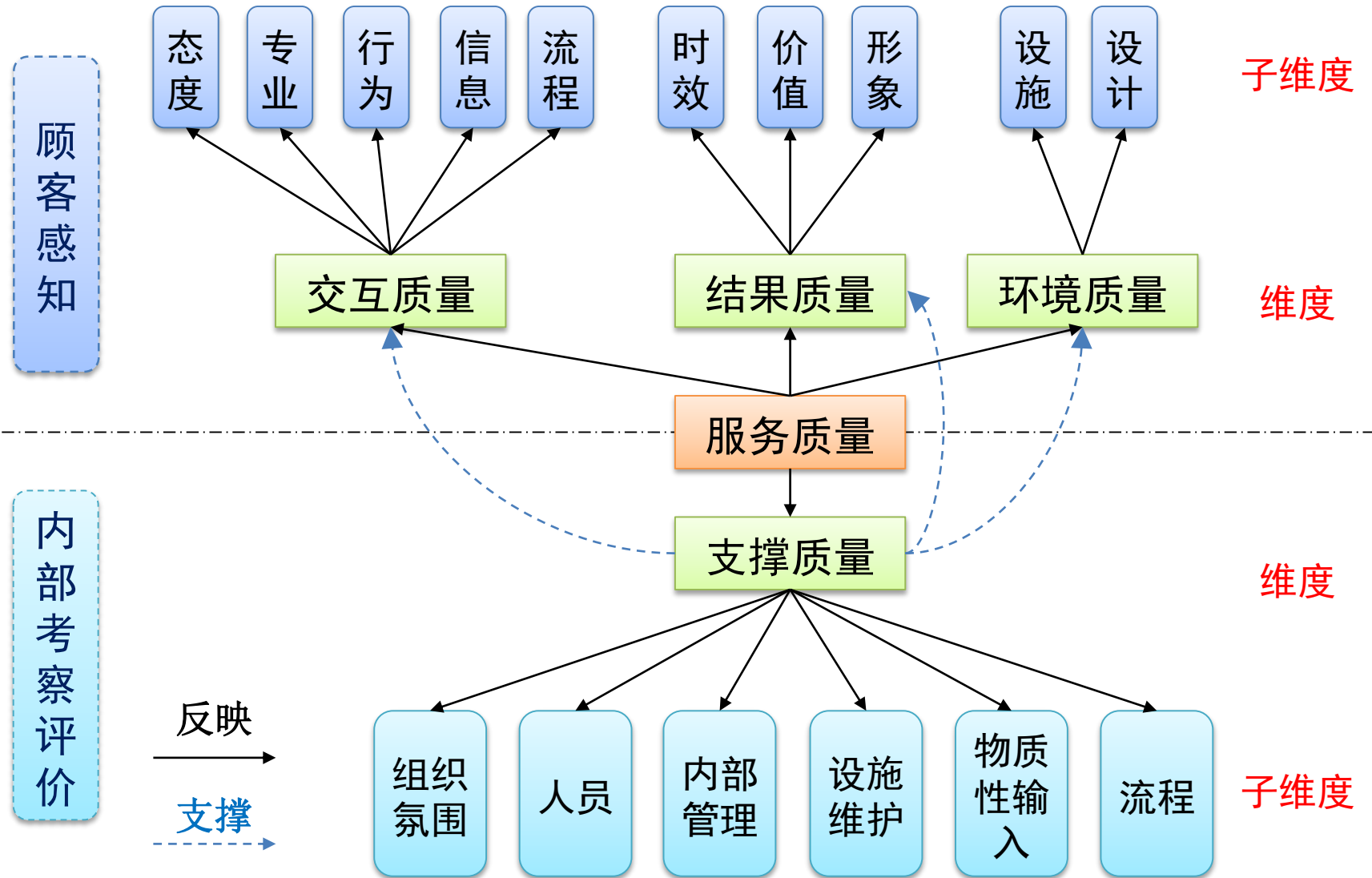
注3：特定要求可使用限定词表示，如：产品要求、质量管理要求、顾客要求、质量要求

注4：**要求可由不同的相关方或组织自己提出。**

注5：为实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示、也不是通常隐含或必须履行的期望。

注6：这是ISO/IEC 导则 第1部分ISO补充规定的附件SL给出的ISO管理体系标准中的通用术语及核心定义之一，最初的定义已经通过增加注3和注5被改写。

服务质量的四因素模型





● 顾客满意

顾客对其期望已被满足程度的感受

注1：在产品或服务交付之前，组织有可能不了解顾客的期望，甚至顾客也在考虑之中。为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或者必须履行的期望。

注2：投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

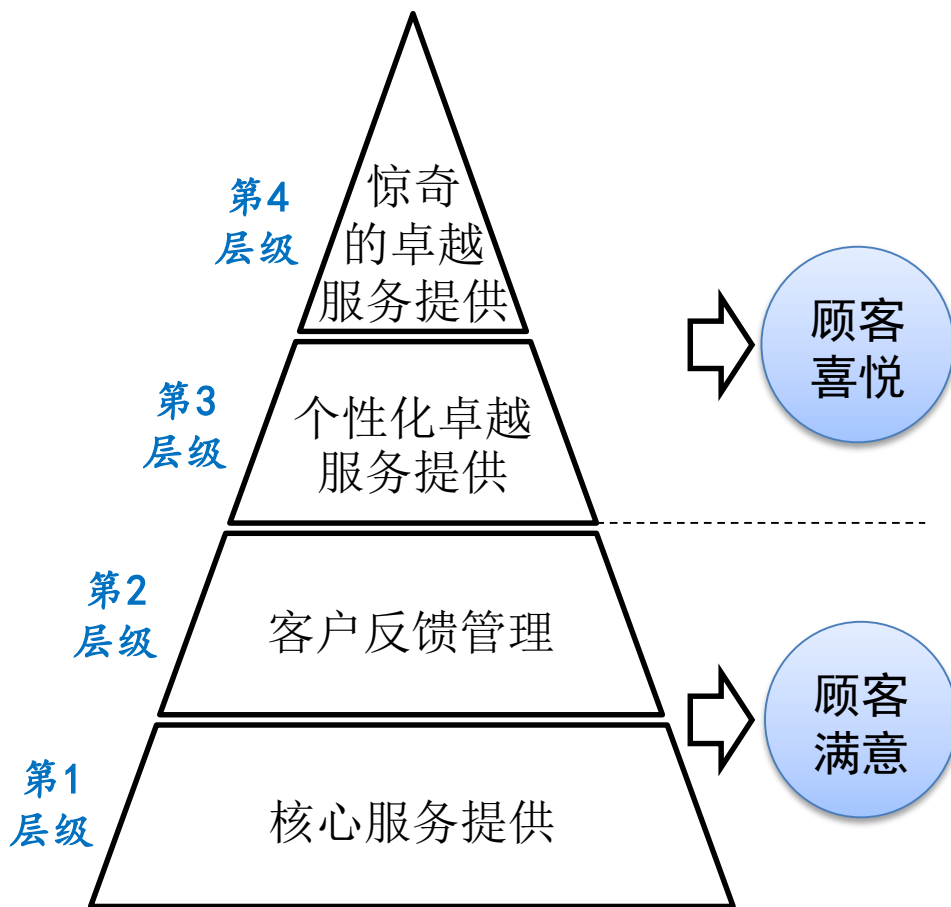
注3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

● 顾客喜悦

顾客体验到的积极情绪来源于被高度重视的强烈感觉和/或期望被超越

注：进一步的情绪，如惊喜，可以强化所感受到的顾客喜悦。

服务卓越金字塔

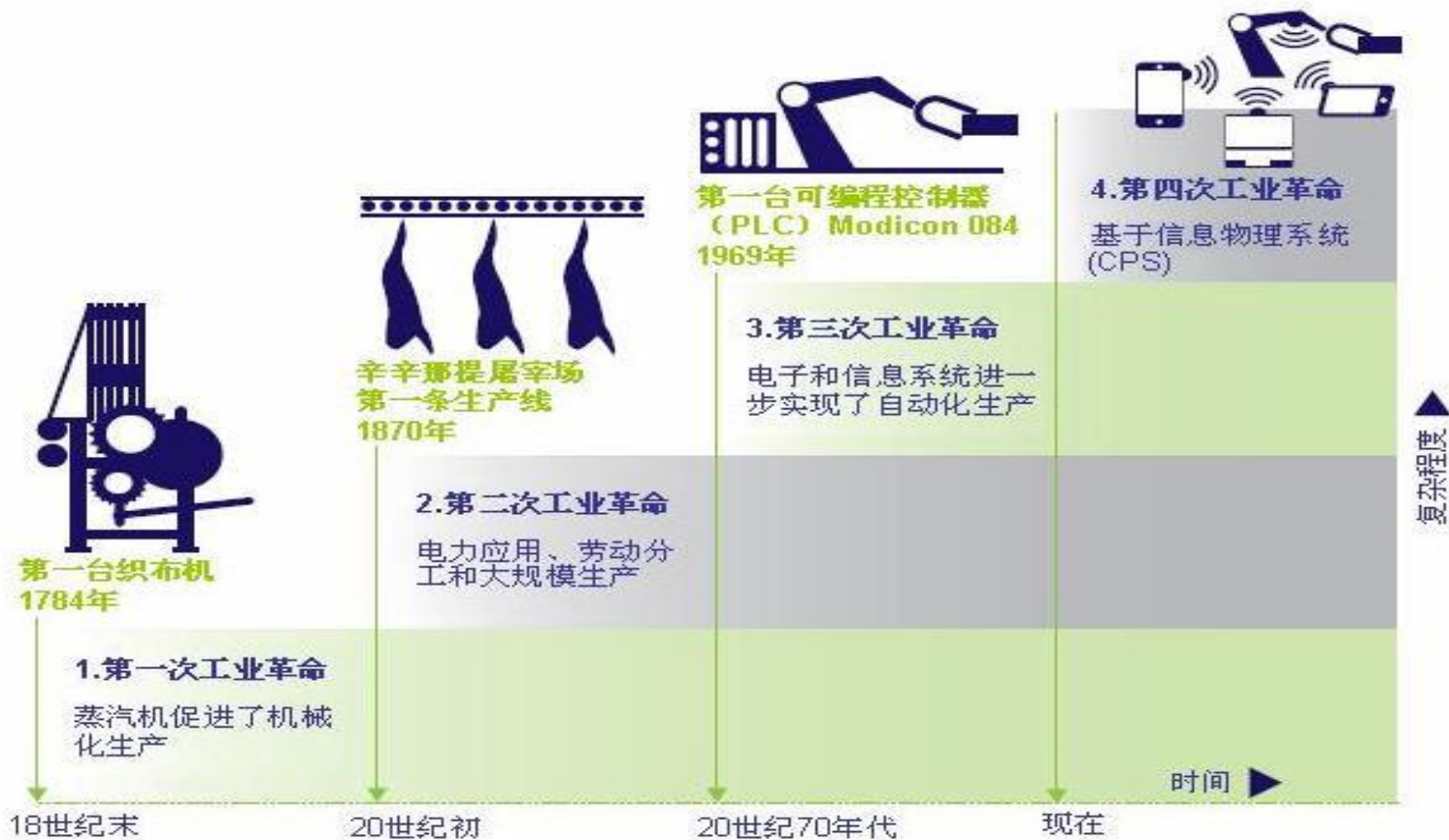


03



标准化基础知识

工业革命与标准化



机械化
分工
(互换性)

流程化
科学管理
(产品)

自动化
精益
(体系)

智能化
敏捷
(价值)



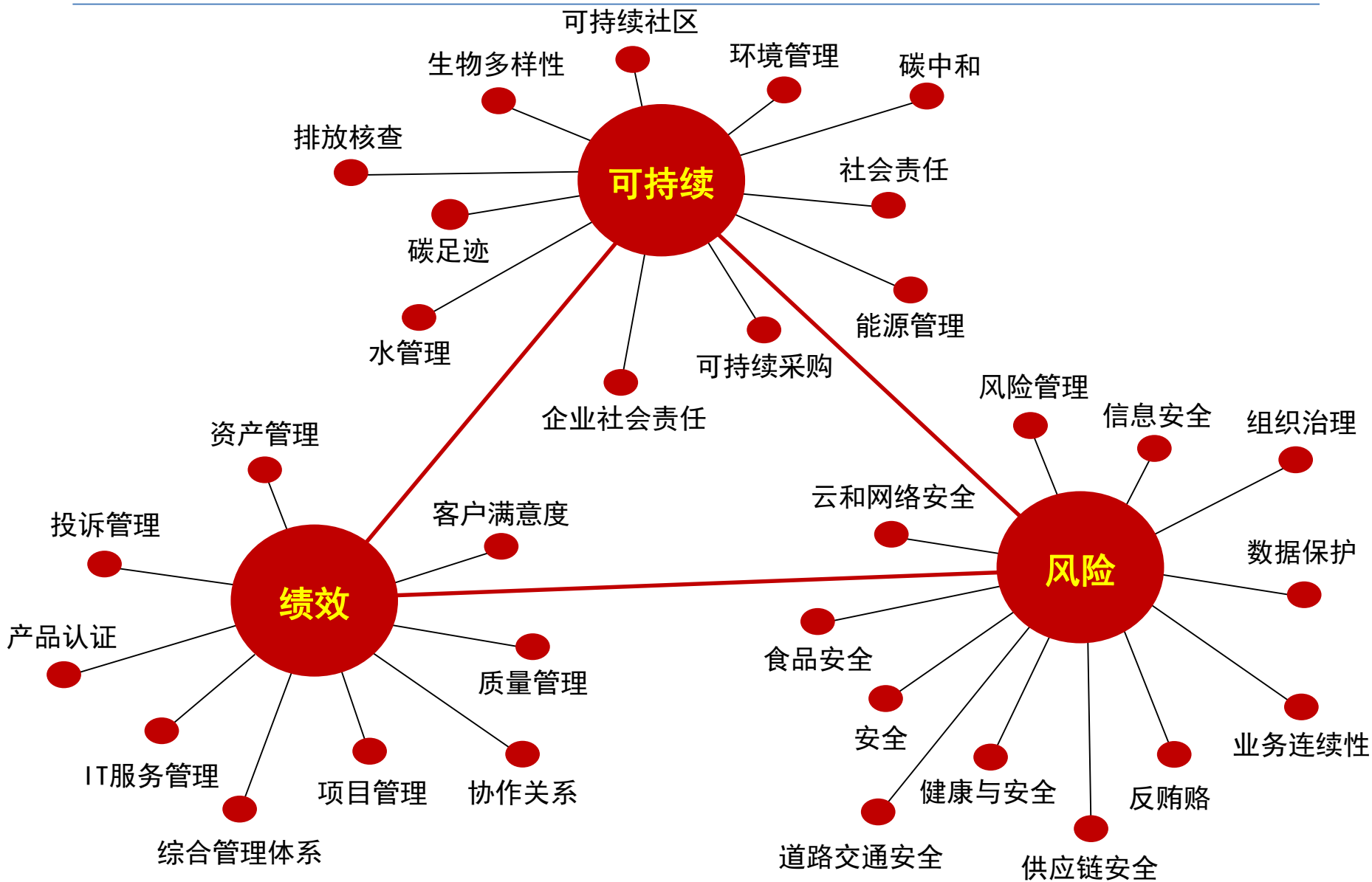
现代标准化的发展

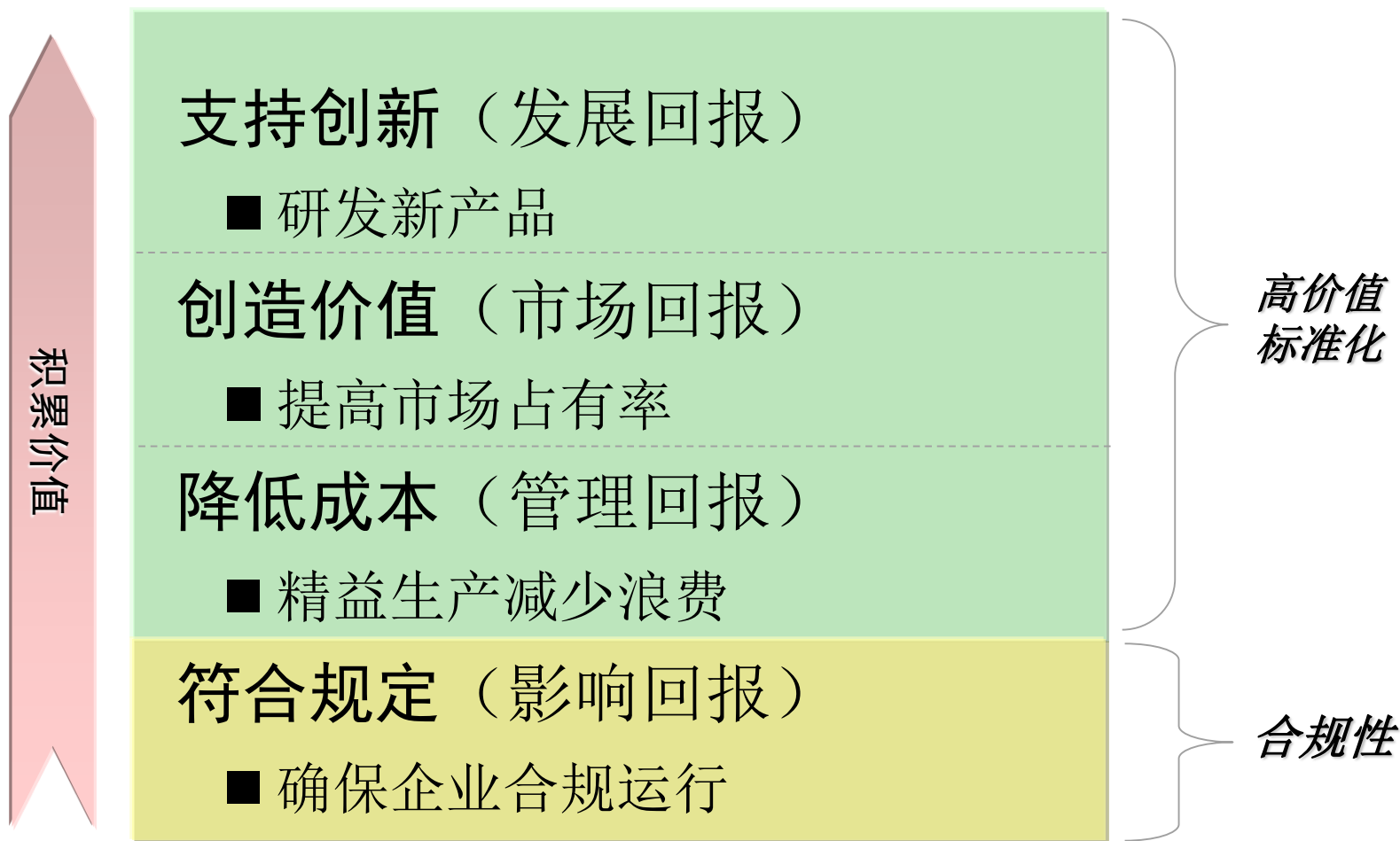


| 第一代标准：产品技术规范 (G1) | 第二代标准：业务流程 (G2) | 第三代标准：业务价值 (G3) |
|---|--|---|
| <p>专注于产品技术规范标准开发，促进贸易往来，减少浪费。</p> | <p>专注于业务流程，确保持续性输出质量</p> | <p>围绕人员行为和价值观，帮助企业挖掘潜能，保护品牌声誉</p> |
| <p>主要的标准包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 铁轨标准 • 钢材标准 • 建筑标准 • 农产品标准 • 商用电子电器标准 • 个人防护用品 • 医疗器械 | <p>主要的标准包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 质量管理 (ISO 9001) • 环境管理 (ISO 14001) • 职业健康和安全 (ISO 45001) • 信息安全 (ISO/IEC 27001) • IT服务管理 (ISO/IEC 20000) • 业务持续管理 (ISO 22301) | <p>主要的标准包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 企业社会责任 (ISO 26000) • 创新管理 (ISO 56000) • 知识管理 (ISO 30401) • 企业治理 (ISO 37000) • 资产管理 (ISO 55001) • 业务协作关系 (ISO 44001) • 反商业贿赂 (ISO 37001) |
| <p>1901年 产品技术规范标准在今天依然在各领域发挥着推动相互认可和创新的作用。</p> | <p>1950年</p> | <p>2010年</p> |



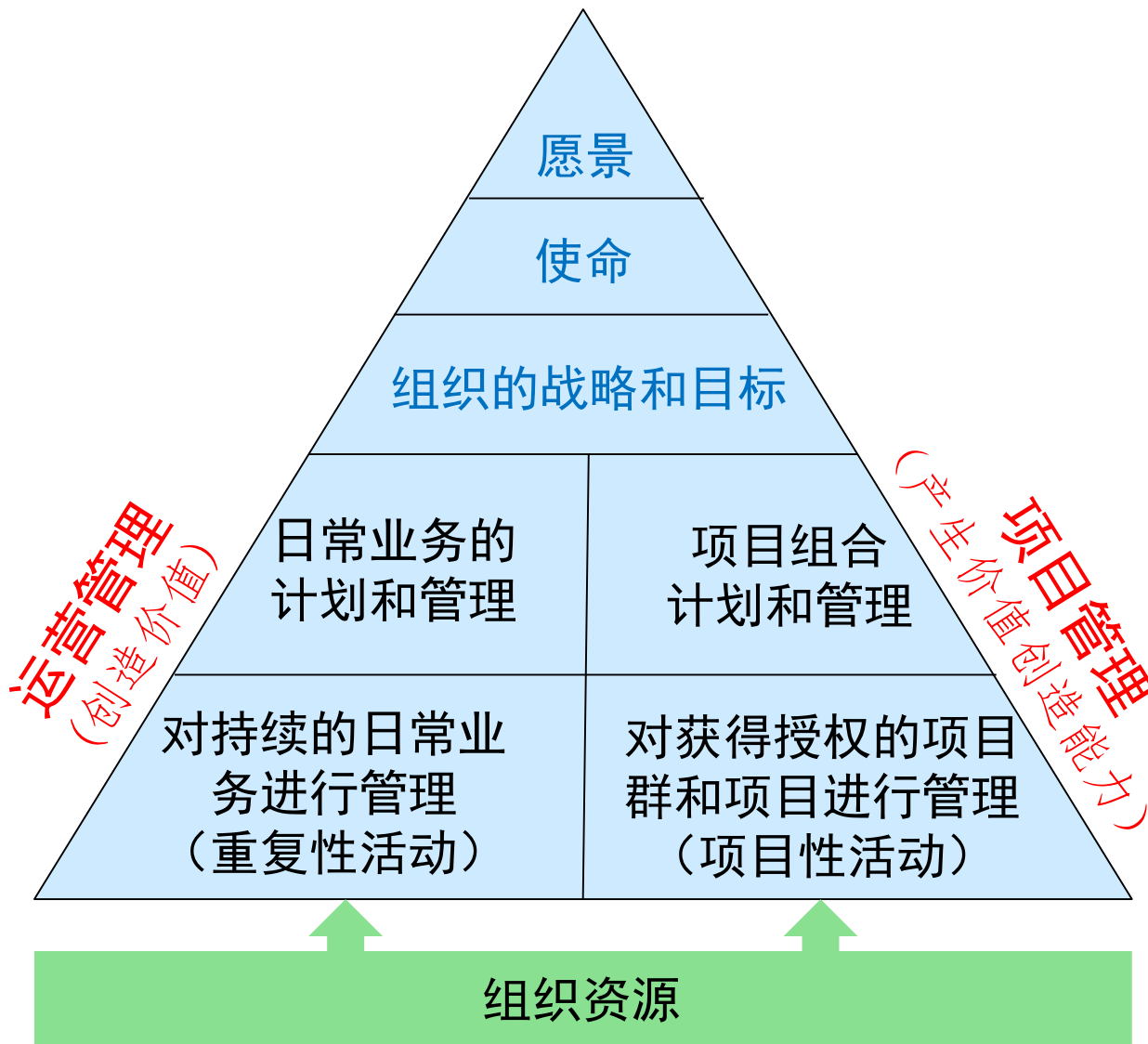
现代标准化关注的议题

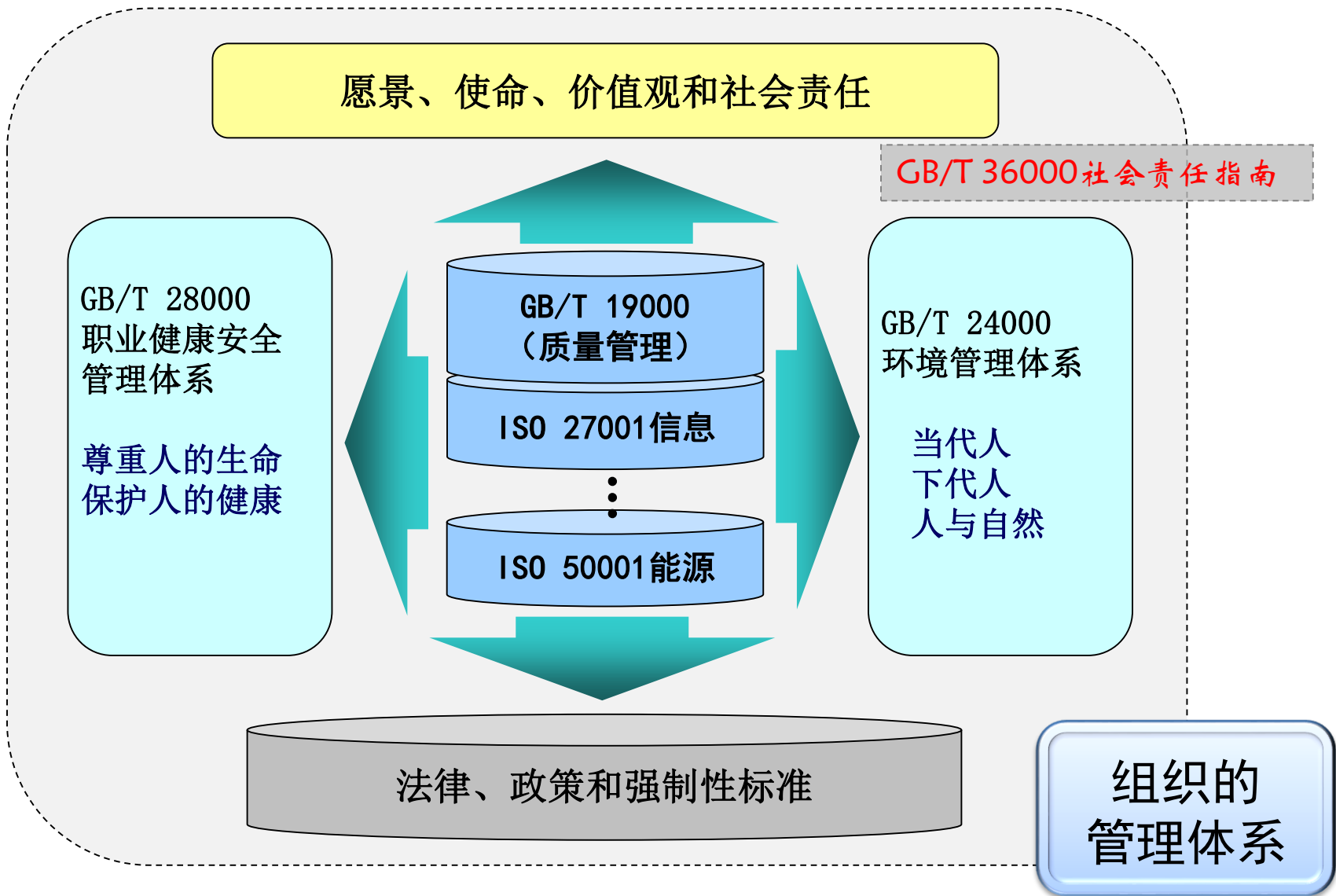


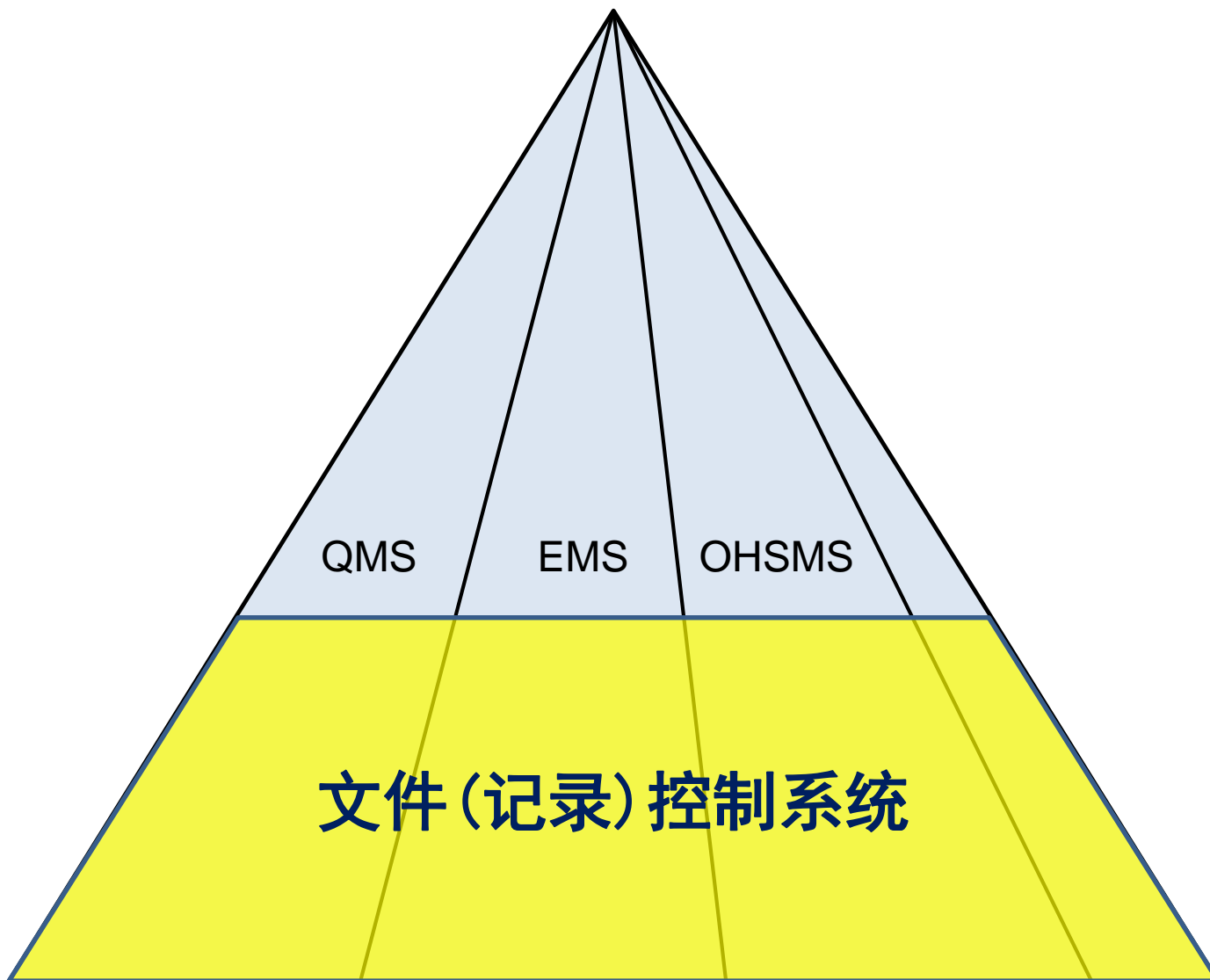


开展标准化活动不仅可以改善企业的经营和管理，同时还可以提高职工素质，增强组织的核心竞争力。









组织的管理体系



※ 管理层次

※ 提升手段

道

- 愿景
- 文化
- 意识

- 文化宣传
- 员工培训
- 研讨

法

- 组织结构
- 规章制度
- 整体框架

- 组织结构设计和优化
- 业务分类分级
- 规章制度
- 职务分类分级
- 整体框架
- 岗位职责设计

术

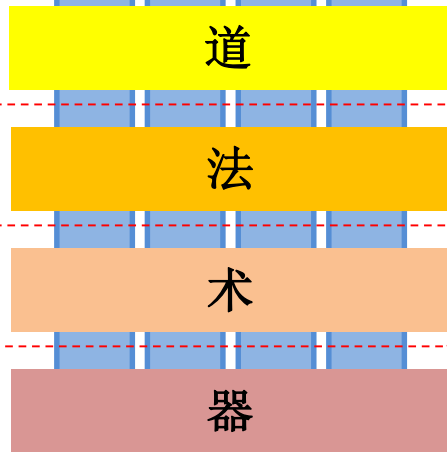
- 流程
- 规范
- 作业指导书

- 管理流程标准化
- 管理工作层次化
- 管理规范标准化
- 任务作业指导书规范化
- 管理工作模块化

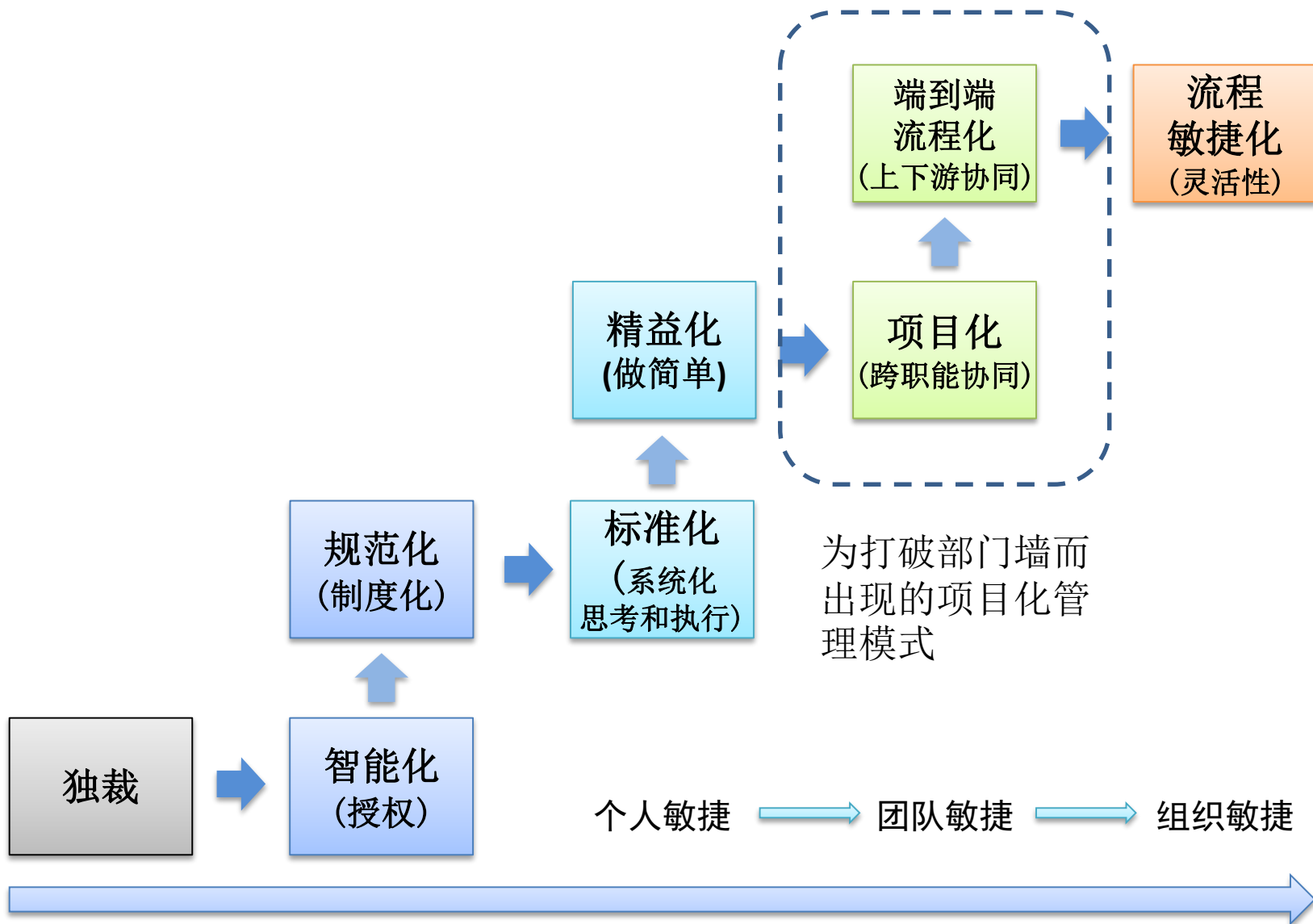
器

- 工具、模板
- 培训课件
- 信息系统

- 管理工具和模板标准化（记录管理体系）
- 培训课件定制化
- 信息系统定制化



组织从野蛮生长走向敏捷的路径

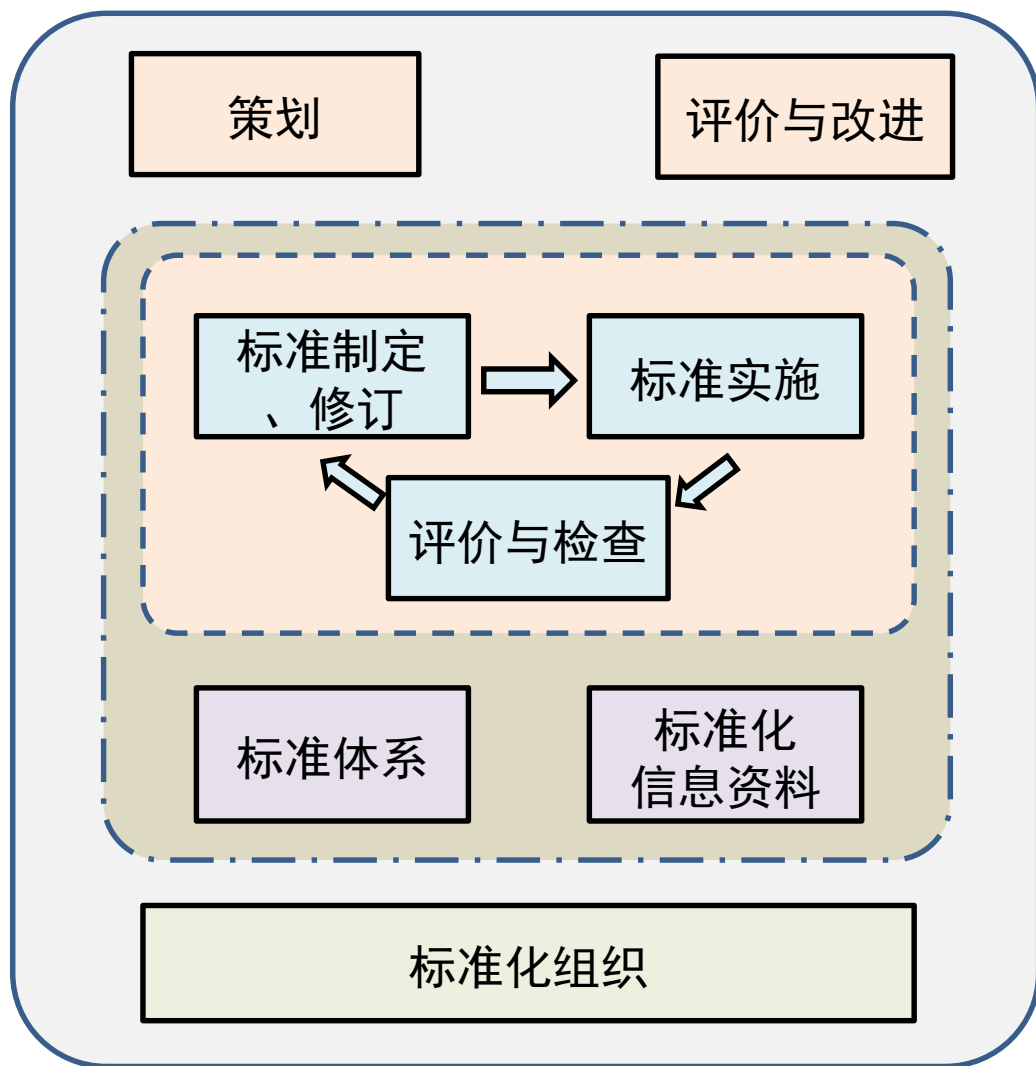


04



标准化活动要素

标准化的活动要素



1. [标准制（修）订；](#)
2. [标准的实施；](#)
3. [标准的评价与检查；](#)
4. [标准体系构建；](#)
5. [标准化信息管理；](#)
6. [标准化工作策划；](#)
7. [标准化工作评价与改进；](#)
8. [标准化组织建设。](#)



标准制定的关键原则



1. 标准是对市场需求的回应

标准制定组织不决定何时开发新标准，而是响应业务或其他利益相关方（如企业、消费者团体、个人等）的请求。

2. 标准基于相关专家意见

标准由来自各方的专家小组开发，这些专家小组是隶属于专业技术委员会。这些专家讨论标准的所有方面，包括它的范围、关键定义和内容。

3. 标准是通过各利益相关方参与的过程制定

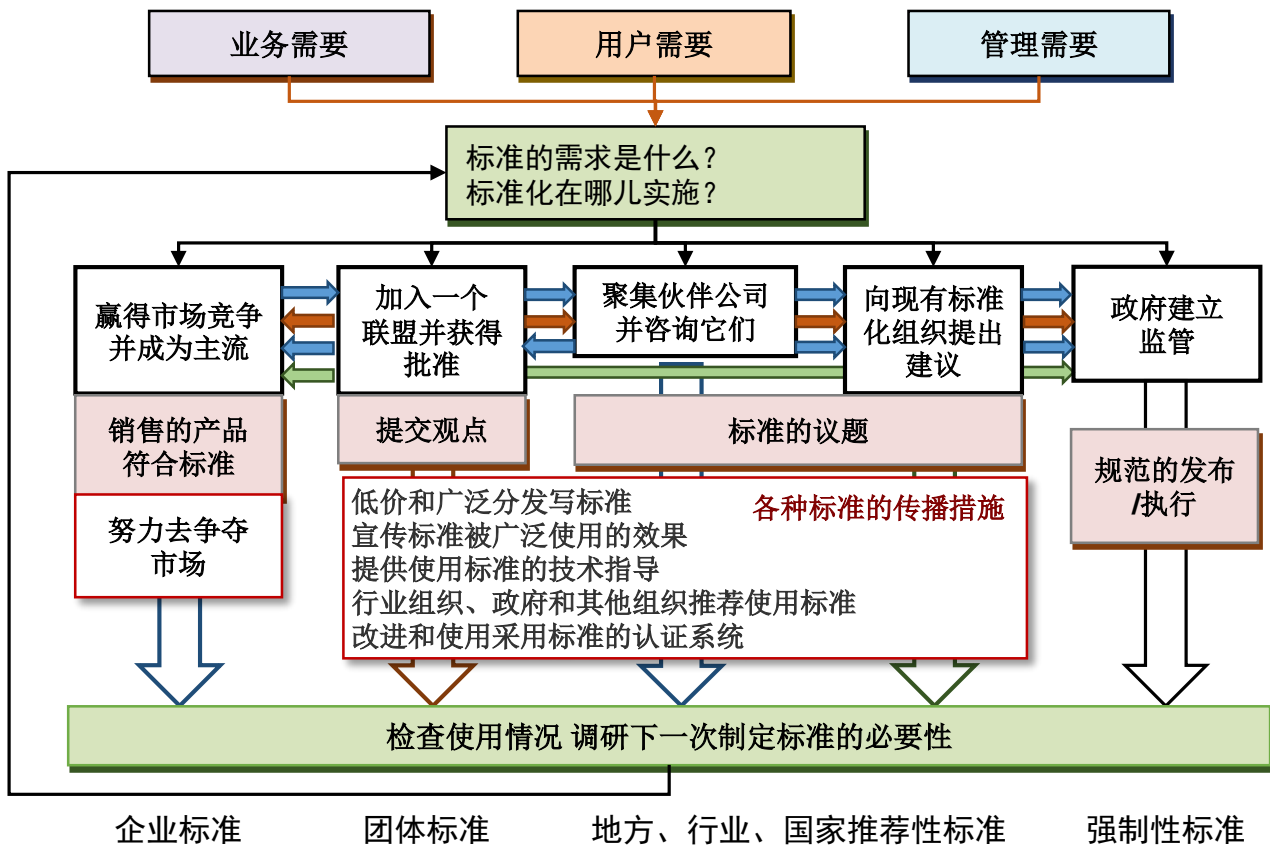
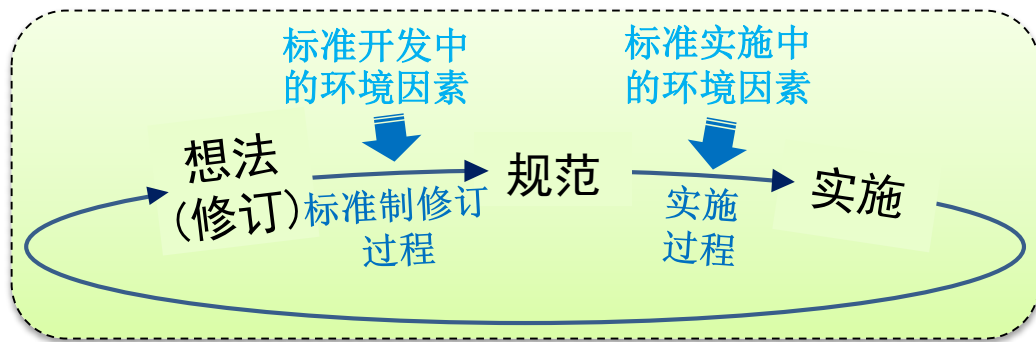
国家、行业、地方标准的专业技术委员会由相关行业的专家组成，也包括消费者协会、学术界、非政府组织和政府的专家。

4. 标准是基于协商一致的成果

制定标准是一种基于协商一致的方法，并考虑所有利益相关者的意见。



标准的生命周期



职能型标准的分析过程



明确对象

- 标准名称
- 范围
- 归口部门
- 起草部门
- 标准化对象
- 标准的使用者
- 标准制定的目的
- 关键术语的定义

建立团队

- 负责人
- 执笔人
- 使用者代表
- 参与人

背景评析

- 法律、法规和规章
- 强制性、推荐性标准
- 上级政策文件
- 现有管理制度、规定
- 实际工作经验
- 参考知识、技术资料
- 重要利益相关方

职能分析

- 标准化对象功能特征
- 分析构成标准化对象的全部技术组件
- 标准化对象的组件序列
- 标准化对象的工作方式

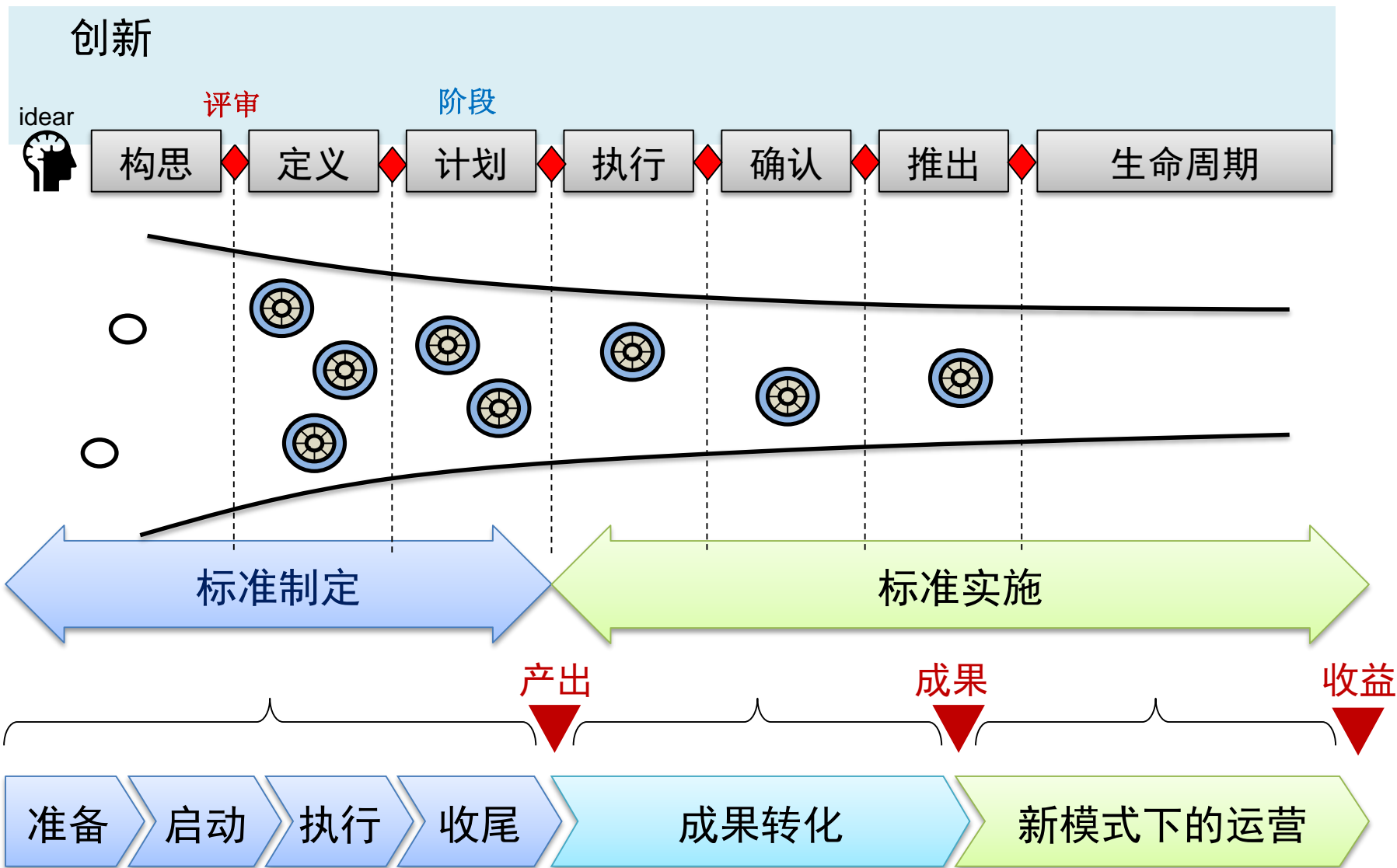
顺序分析

- 识别事项中的活动顺序
- 识别并分析事项可能的变化
- 明确各项活动的规则要求
- 明确各项活动启动的授权
- 确定活动的记录、沟通和报告

议题分析

- 分析标准化对象相关的重要议题，如：
 - 环境；
 - 安全和健康；
 - 能源；
 - 人力资源；
 - 设备设施等。

端到端的标准化（组织的转型变革）



标准实施的工具（记录管理体系）



● 记录：

记录既是业务活动的证据和信息资产。任何一组信息，无论其结构或形式如何，都可以作为记录进行管理。这包括在业务过程中创建、捕获和管理的文档形式的信息、数据集或其他类型的数字或模拟信息。

● 记录管理内容：

a) 创建和捕获记录，以满足业务活动证据的要求；

b) 随着业务环境和管理需求的变化，采取适当的行动来保护其真实性、可靠性、完整性和可使用性。

● 记录的元数据

在记录管理中，元数据是描述记录的上下文、内容和结构的数据，以及它们随时间的管理。元数据是任何记录的基本组成部分。

记录的元数据应描述：业务背景、记录与记录系统之间的依赖关系、与法律和社会环境的关系、与创建、管理和使用记录的干系人的关系。

● 记录系统

记录系统支持记录的管理。

记录系统应：适用于记录控制、执行创建、捕获和管理记录的过程、支持创建和维护记录内容与记录元数据之间的逻辑关系。



员工技能提升（培训体系）



● 培训设计和策划：

制定培训计划宜考虑组织的目标和要求、培训需求、培训目标、学员、培训方式和内容概要等方面。

● 培训课程体系：

根据组织发展要求和实际状况制定培训课件体系，以实现员工胜任力为培训目标，具体可分为：应知应会培训课件、专业技能培训课件和素质提升培训课件等部分。

● 培训师资质体系：

培训师队伍的建立，宜采用内部选拔和外部聘用相结合的方式。制定与培训管理制度相匹配的**内训师**管理办法，包括内训师的工作职责、内训师的等级评定及标准、内训师的选拔与聘用程序，以及内训师的考核与激励办法。以规范对内训师的选拔、聘任、培养和激励。

● 培训管理体系：

可根据组织特点，建立培训分级管理制度，可分为组织级培训和项目级培训。组织级培训侧重于组织文化制度宣导、人力资源综合素质提升和人才梯队建设。项目级培训侧重于强化服务意识、提高专业技能和服务技巧，提升岗位履职能力。



检查与评价



- 监督检查内容至少包括：
 - a) 实施标准的资源与满足标准实施要求的符合情况；
 - b) 关键点各项控制措施的完备情况；
 - c) 员工对标准的掌握程度；
 - d) 岗位人员作业过程与标准的符合情况；
 - e) 作业活动产生的结果与标准的符合情况。
- 可采取定期或不定期检查、重点检查或普通检查等形式开展监督检查，也可与其他管理体系的内、外部审核相结合。
- 各类检查宜在计划中予以确定。
- 监督检查可成立专门的组织，也可由标准化工作机构根据计划安排组织实施。
- 监督检查可采用现场查看与问询、对记录的数据进行核实与分析、运用技术或其他方法进行验证等手段。
- 监督检查结果应形成文档化信息，作为考核、改进的依据并进行处置。处置方式为：
 - 标准内容不符合实际需要时及时修订/废止标准；
 - 标准内容符合要求但相关部门执行不力时，需采取措施加强标准的执行力。



➤➤ 什么是标准体系？



标准体系 **standard system**

- 一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

标准体系模型 **model of standard system**

- 用于表达、描述标准体系的目标、边界、范围、环境、结构关系并反映标准化发展规划的模型。
- 注：标准体系模型是用于策划、实施、检查和改进标准体系的方法和工具。

标准体系表 **diagram of standard system**

- 一种标准体系模型，通常包括标准体系结构图、标准明细表，还可以包含标准统计表和编制说明。



构建标准体系的基本原则



- 目标明确：

标准体系是为业务目标服务的，构建标准体系应首先明确标准化目标。

- 全面成套：

- 应围绕着标准体系的目标展开，体现在体系的整体性。

- 层次适当：

- 标准体系表应有恰当的层次：

- a) 标准明细表中的每一项标准在标准体系结构图中应有相应的层次；

- b) 从个性标准出发，提取共性技术要求作为上一层的共性标准；

- c) 为便于理解、减少复杂性，标准体系的层次不宜太多；

- d) 同一标准不应同时列入两个或两个以上子体系中。

- 划分清楚

- 标准体系表内的子体系或类别的划分，各子体系的范围和边界的确定，主要应按行业、专业或门类等标准化活动性质的同一性，而不宜按行政机构的管辖范围而划分。





1. 确定标准化方针目标

了解业务战略、愿景和目标、方针和目标、范围和边界。

2. 调查研究

调查研究国内外情况、现有标准化基础、存在的问题和标准体系的建设需求。

3. 分析整理

根据标准体系建设的方针、目标和标准化需求，对标准体系进行分析，从而确定标准体系的结构关系。

4. 编制标准体系表

标准体系表主要包括：标准体系结构图、标准明细表、标准统计表和体系表编制说明四部分组成。

5. 动态维护更新

在使用过程中应不断优化完善、维护更新。

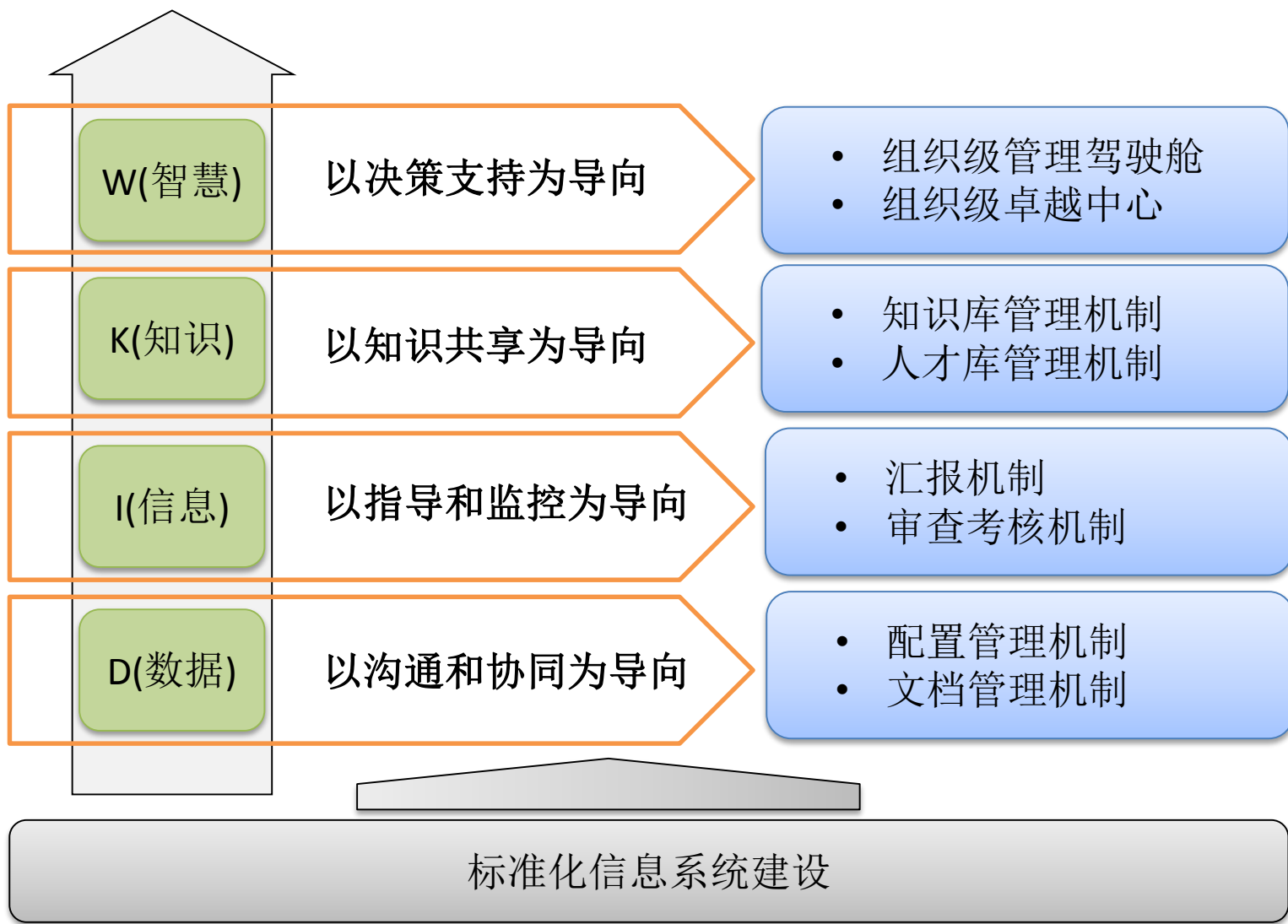


博观而约取 厚积而薄发

1. 宜建立标准化信息管理系统或与其他信息化管理系统融合，对标准体系构建、标准制（修）订、标准实施与检查、评价与改进等活动信息进行专项管理；
2. 及时收集、更新相关的国内外标准化信息，进行分析、加工，并结合、经营、管理的需求提出标准立项建议。
3. 建立标准化信息反馈机制，及时搜集、整理、评审、处置有关标准体系和标准实施过程中的各种标准化信息；
4. 定期对标准化文件进行整理、清理，确保有效适用。标准化文件至少包括：
 - a) 组织的方针、目标；
 - b) 标准体系表与所包含的标准；
 - c) 标准实施及监督检查形成的文档化信息；
 - d) 组织的标准化工作评价与改进形成的文档化信息；
 - e) 组织的其他标准化文件。
5. 采取有效措施开展数据信息安全管理。



>>> 组织的标准化信息系统





- 策划依据
 1. 利益相关方需求和期望。
 2. 以顾客为关注焦点，并考虑政策、安全、环境、资源、地域、市场、社会责任等因素。
 3. 组织发展战略及内部管理现状。
- 策划内容
 - a) 与企业发展战略相一致，实现企业经营方针、目标的可测量的标准化工作方针、目标；
 - b) 标准体系，标准制（修）订计划；
 - c) 标准实施与监督检查的方案；
 - d) 参与各类标准化活动的策略；
 - e) 评价与改进的方法。
- 策划要素
 - a) 活动内容、流程及要求；
 - b) 所需的各种资源；
 - c) 活动的负责部门、负责人；
 - d) 实现的阶段与时限；
 - e) 对结果的评价程序与方法；
 - f) 达到预期的标准化工作目标。



标准工作的评价与改进



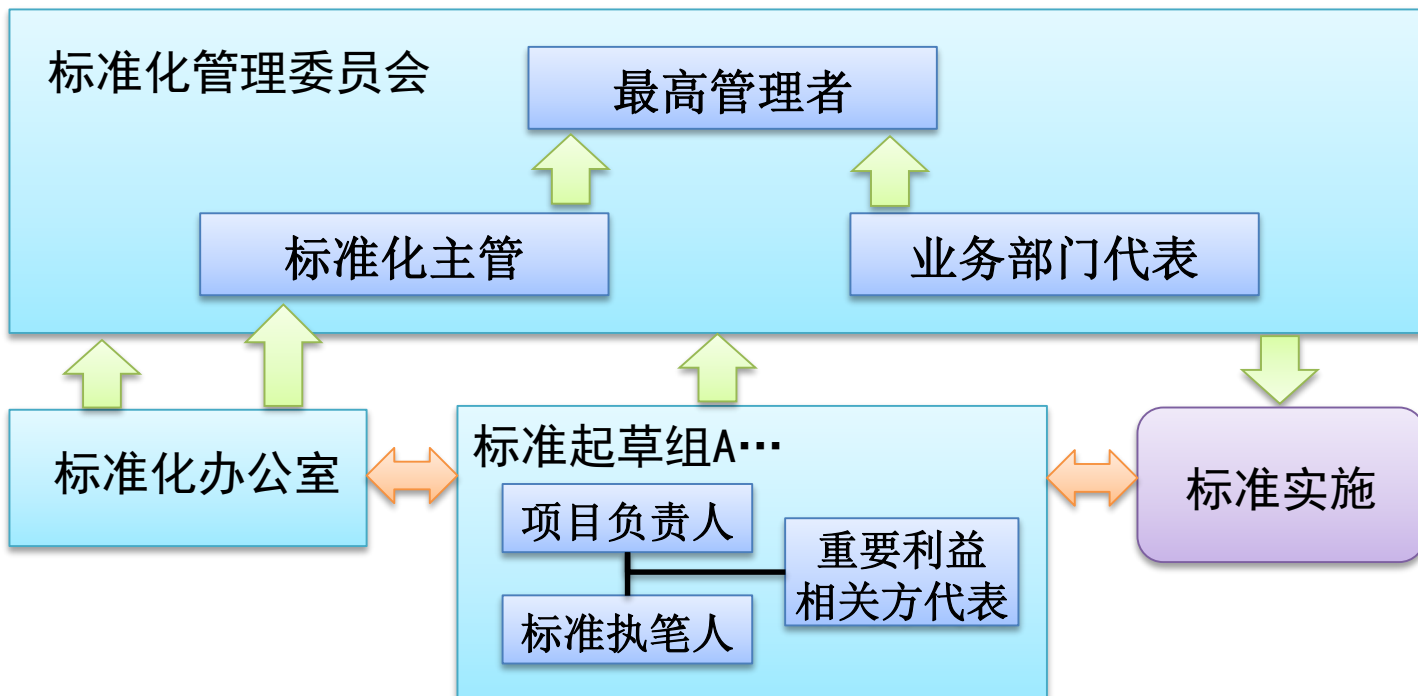
- 可制定标准化工作和标准体系的自我评价方案，明确评价范围、评价程序与方法、责任部门、评价周期等内容。
- 评价可申请第三方进行。
- 评价与改进可参照GB/T 19011，GB/T 19273及其相关的《企业标准体系》五项标准，GB/T 24421系列标准的规定进行。
- 改进的内容、措施、方法宜制定标准化文件，纳入标准体系固化并持续实施。



基于集体决策的分层授权

高效标准化工作组织的特征：

- 明确定义的角色；
- 每个角色清晰的职责；
- 管理结果和汇报安排





● 标准化机构

- 贯彻落实标准化法律法规、方针政策、强制性标准的要求；
- 组织制定并落实标准化方针、目标，编制标准化规划、计划；
- 组织制定标准化管理的相关规范性文件；
- 组织标准体系构建，企业标准制修订；
- 组织标准化知识培训和标准宣贯，组织标准实施和标准化体系运行；
- 进行标准化审查、评价，保持标准化工作的适用性和有效性；
- 跟踪、搜集、整理国内外标准化信息，建立标准化信息和档案管理；
- 参与外部标准化，承担外部标准化项目。

● 部门

- 组织实施标准化机构下达的标准化工作任务；
- 组织实施与本部门有关的标准化文件；
- 对新产品、改进产品、技术改造和技术引进，提出标准化要求；
- 按要求做好标准实施的原始记录并根据规定汇总、归档；
- 按标准对员工进行培训和考核；
- 对发现的问题进行分析，并向标准化机构提出意见和建议。





● 最高管理者

- 将标准化工作纳入组织发展战略、经营方针和目标；
- 明确与其相适应的标准化机构、人员及其职责；
- 为标准化工作提供必要的经费、设施等资源保障；
- 对标准化工作开展监督检查；
- 建立调动部门和全员参与标准化工作积极性的激励机制；
- 批准或授权批准企业标准和其他标准化文件；
- 执行与自身职务相关的标准。

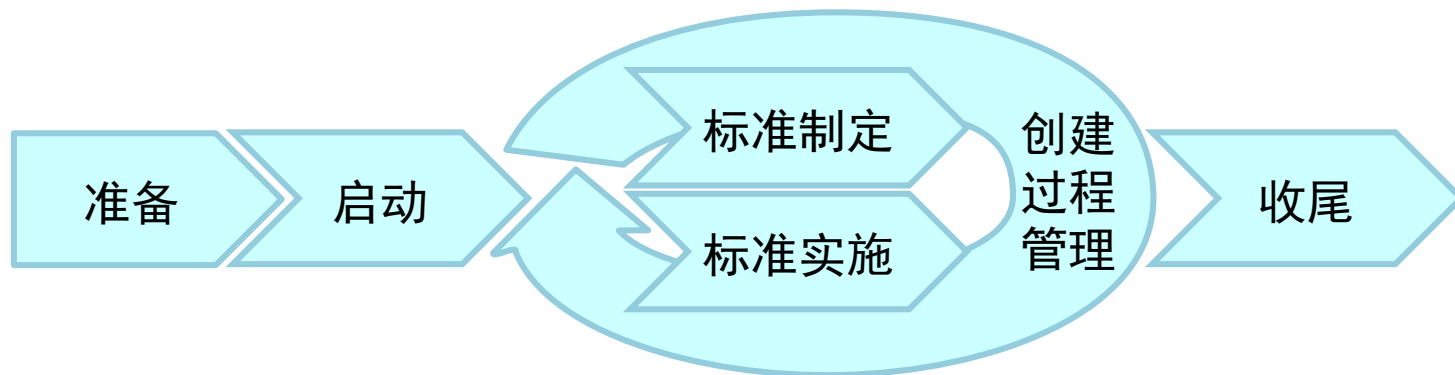
● 标准化人员

- 熟悉并执行标准化法律法规、方针政策；
- 掌握与业务工作相关的生产、技术、经营及管理状况，具有一定的管理和实践经验；
- 具备相应的标准化知识与所从事工作的专业技能；
- 具有相应的语言、文字、口头表达等能力；
- 具有一定的组织协调能力。

05



标准化试点创建过程



标准化试点创建可分为六大工作过程

过程一：试点创建准备。

过程二：试点工作启动。

过程三：试点创建过程管理。

过程四：标准制定过程。

过程五：标准实施过程。

过程六：试点工作收尾。

流程一：试点创建准备



- 确定标准化试点工作目标任务
- 任命试点**建设项目负责人和工作团队**
- 收集和分析相关工作经验和教训
- 组织的**内外部环境评析**
- 编制试点启动工作计划并或批准

组织的内外部环境分析



- 组织的概况：组织的关键特征是什么？

说明组织的经营环境以及顾客、供应商、合作伙伴和利益相关者的关键关系。

- a. 组织的环境：

- (1) 产品供应， (2) 使命、愿景和价值观， (3) 员工概况， (4) 法规要求。

- b. 组织的关系：

- (1) 组织结构， (2) 顾客和利益相关者， (3) 供应商和合作伙伴。

- c. 管理现状：

- (1) 文件管理（制度、管理体系文件、技术标准）， (2) 记录和档案管理， (3) 岗位和绩效考核， (4) 培训体系。

- 组织的现状：组织的战略现状是什么？

- a. 竞争环境：

- (1) 竞争地位， (2) 竞争变化， (3) 比较性数据。

- b. 战略背景

- c. 绩效改进系统

流程二：试点工作启动



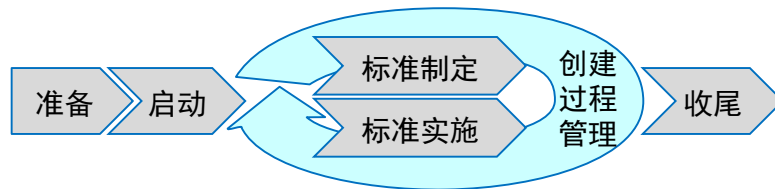
- 编制标准化**试点建设实施方案**
- 识别并分析利益相关方
- 确定组织的标准化方针
- 设计和任命**标准化工作组织和人员**
- 标准化工作现状分析
- 制定标准化工作规划和计划
- 召开**试点建设启动大会**
- 组织全员的**标准化知识培训**
- 标准化专兼职人员的**工作技能培训**



流程三：试点过程管理



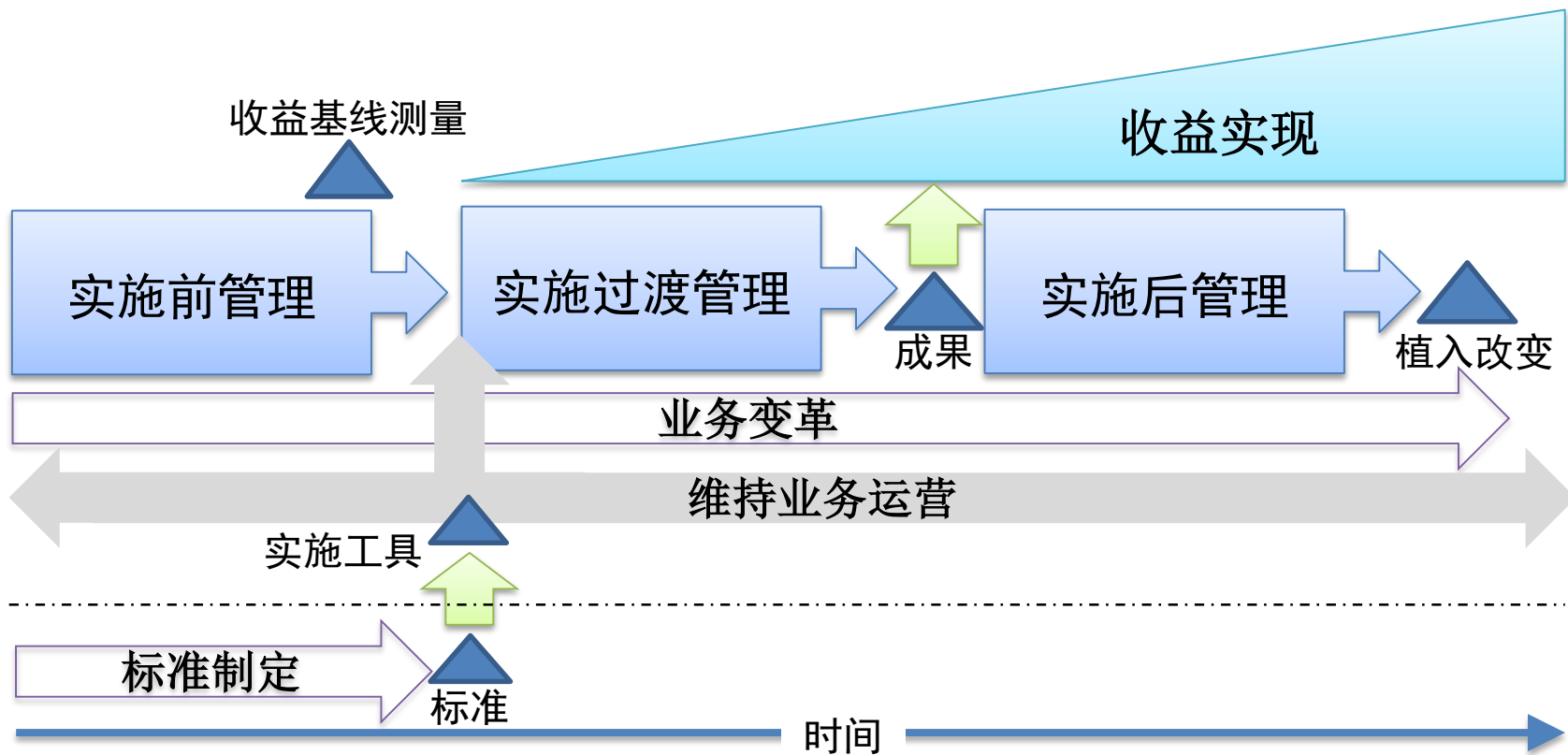
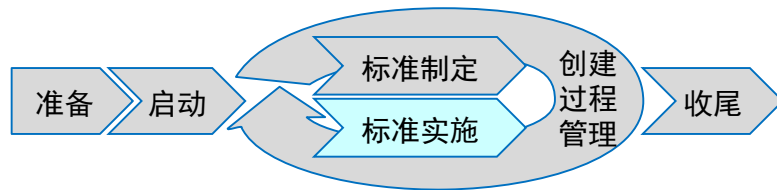
- 制定并实施**标准化管理办法**
- 分析重要相关方需求和期望
- 确定标准化对象
- **标准体系构建与维护**
- 标准化文件的结构与起草技术培训
- 指导标准制定和标准实施
- 试点工作进度管理
- 沟通、检查、汇报和控制
- 风险和问题管理



过程五：标准实施过程



- 实施准备管理
- 实施过渡管理
- 实施后管理



标准实施过程



- 实施前管理
 - 确定实现收益的测量方法。
 - 计划标准实施。
 - 沟通实施。
 - 评估实施准备情况（收益基线和工具）。
- 实施过程中管理
 - 确定实施保障安排。
 - 进行标准实施。
 - 评审标准实施。
 - 管理成果取得。
- 实施后管理
 - 测量实现的收益。
 - 消除对废止标准的访问。
 - 应对标准化需求改变。
 - 报告实现收益的情况。

过程六：试点工作收尾



- 试点建设**佐证材料**准备
- 试点工作的**自我评价**与改进
- 申请标准化试点评估
- 试点评估前的准备
- 执行现场评估过程
- 评估后的总结、改进和成果推广。



06



标准化文件的起草



● 自主研发标准

- 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 20000 标准化工作指南
- GB/T 20001 标准编写规则
- GB/T 20002 标准中特定内容的起草
- GB/T 20003 标准制定的特殊程序
- GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- GB/T 28222-2011 服务标准编写通则

● 采用国际标准

- GB/T 20000.2 标准化工作指南 第2部分：采用国际标准
- ISO/IEC Guide 21 Regional or national adoption of International Standards and other International Deliverables



标准文件的要素构成 (GB/T 1.1)



标准化文件的要素

资料性概述要素

- ◆ 封面
- ◆ 目次
- ◆ 前言
- ◆ 引言

规范性一般要素

- ◆ 名称
- ◆ 范围
- ◆ 规范性引用文件

规范性技术要素

- ◆ 术语和定义
- ◆ 符号和缩略语
- ◆ 分类和编码/系统构成
- ◆ 总体原则/或总体要求
- ◆ 核心技术要素
- ◆ 其他技术要素
- ◆ 规范性附录

资料性补充要素

- ◆ 资料性附录
- ◆ 参考文献
- ◆ 索引

- ◆ 封面：必备
- ◆ 要求：可选





● 标准化对象原则

起草文件时需要考虑标准化对象或领域的相关内容，以便确认拟标准化的是产品/系统、过程或服务，还是与某领域相关的内容；是完整的标准化对象，还是标准化对象的某个方面，从而确保规范性要素中的内容与标准化对象或领域紧密相关。

● 文件使用者原则

起草文件时需要考虑文件使用者，以便确认文件针对的是哪一方面的使用者，他们关注的是结果还是过程，从而保证规范性要素中的内容是特定使用者所需要的。

● 目的导向原则

起草文件时需要考虑文件编制目的，并以确认的编制目的为导向，对标准化对象进行功能分析，识别出文件中拟标准化的内容或特性，从而确保规范性要素中的内容是为了实现编制目的而选取的。



● 一致性原则

■ 每个文件内或分为部分的文件各部分之间，其结构以及要素的表述宜保持一致。为此：

- 相同的条款宜使用相同的用语，类似的条款宜使用类似的用语；
- 同一个概念宜使用同一个术语，避免使用同义词；
- 相似内容的要素的标题和编号宜尽可能相同。

● 协调性原则

起草的文件与现行有效的文件之间宜相互协调，避免重复和不必要的差异。为此：

- 针对一个标准化对象的规定宜尽可能集中在一个文件中；
- 通用的内容宜规定在一个文件中，形成通用标准或通用部分；
- 文件的起草宜遵守基础标准和领域内通用标准的规定，如有适用的国际文件宜尽可能采用；
- 需要使用文件自身其他位置的内容或其他文件中的内容时，宜采取引用或提示的表述形式。

● 易用性原则

文件内容的表述宜便于直接应用，并且易于被其他文件引用或剪裁使用。



中华人民共和国国家标准

GB/T 1.1—2009
代替 GB/T 1.1—2000, GB/T 1.2—2002

标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写

Directives for standardization—
Part 1: Structure and drafting of standards

(ISO/IEC Directives—Part 2:2004,
Rules for the structure and drafting of International Standards, NEQ)

2009-06-17 发布

2010-01-01 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

● 封面内容，按横线划分：

■ 上部：

- 标准国际分类号(ICS)；
- 中国标准文献分类号；
- 标准的标志；
- 标准的层次；
- 标准的编号；
- 被代替标准的编号；
- 备案号（不适用与国家标准）。

■ 中部：

- 标准名称；
- 英文译名；
- 与国际标准的一致程度标识；
- 标准草案稿的版本状态。

■ 下部

- 标准的发布日期；
- 标准的实施日期；
- 标准的发布部门或单位。



- 前言为资料性概述要素，也是必备要素，不应包含**要求**和**推荐**，也不应包含**公式、图和表**。
- 前言的作用是提供与“怎么样”有关的信息，主要陈述与本文件相关的其他文件的信息。（背景信息）
- 前言应视情况依次给出下列内容：
 1. 标准结构的说明；（分部分标准的预计结构）
 2. 标准编制所依据的起草规则，提及**GB/T 1.1**；
 3. 标准代替的全部或部分其他文件的说明；
 4. 与国际文件、国外文件关系的说明；
 5. 有关专利的说明；
 6. 标准的提出信息（可省略）或归口信息；
 7. 标准的起草单位和主要起草人；
 8. 标准所代替标准的历次版本发布情况。



- 标准化对象的陈述应使用下列表述形式：
 - “本文件规定了……的要求/特性/尺寸/指示”；
 - “本文件确立了……的程序/体系/系统/总体原则”；
 - “本文件描述了……的方法/路径”；
 - “本文件提供了……的指导/指南/建议”；
 - “本文件给出了……的信息/说明”；
 - “本文件界定了……的术语/符号/界限”。
- 标准适用性的陈述应使用下列表述形式：
 - “本文件适用于……”
 - “本文件不适用于……”



- 目的是为标准使用者提供一份找资料的清单。
- 结构：引导语 + 清单
- 引导语：

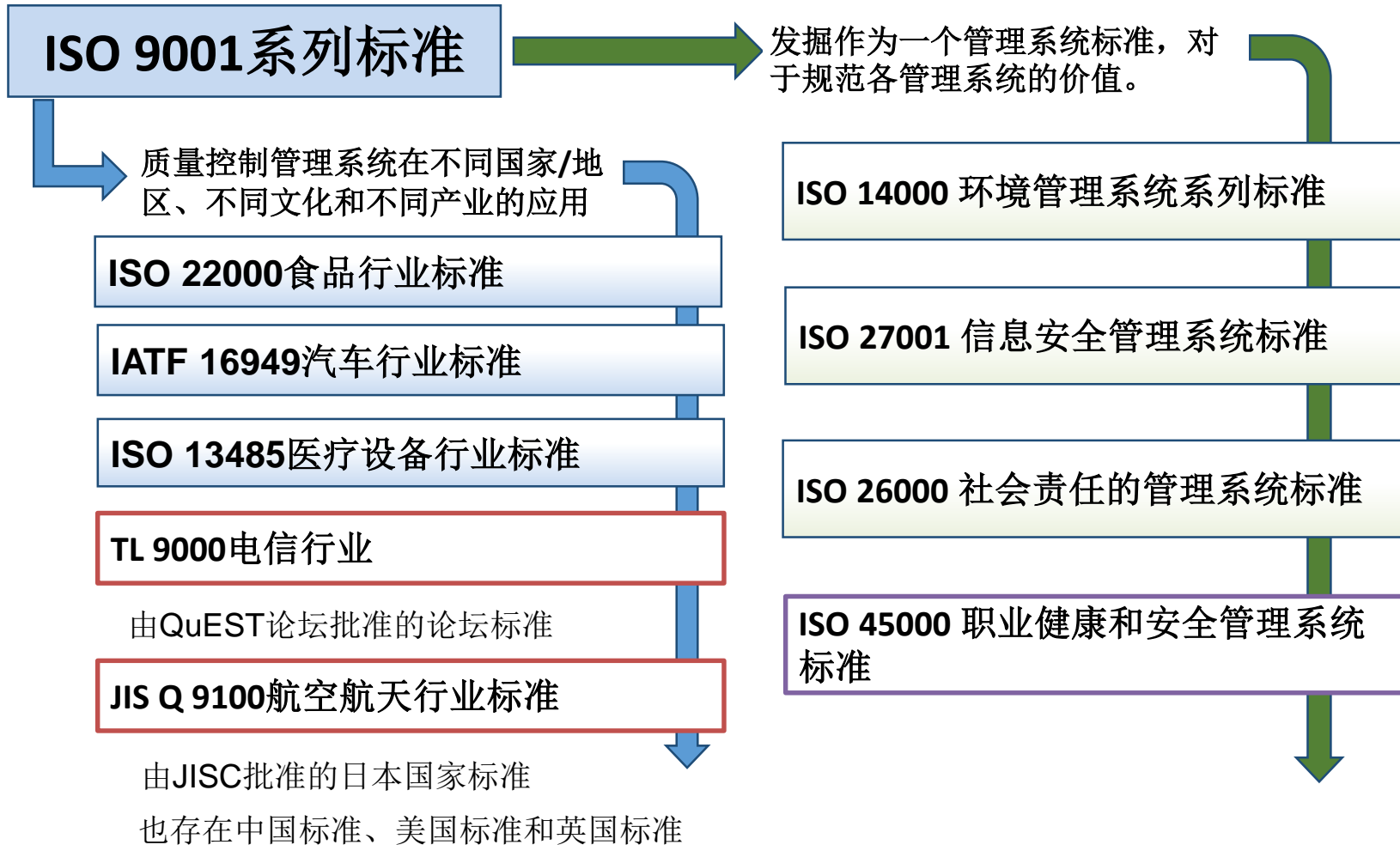
“下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。”

“本文件没有规范性引用文件。”
- 有关事项：
 - 核对所引用的内容，以证实符合需要；
 - 标准出版前，时刻关注所引文件版本的变化，不应引用被代替的版本；
 - 不应引用尚未发布的标准；
 - 不宜引用法律、法规、规章等具有法律强制力的文件；
 - 不应引用不具有共同使用和重复使用特性的合同内容。



- 术语和定义是**规范性技术要素**，同时又是一个**可选要素**。
- 目的
 - 理解不一致的术语；
 - 多次使用的术语；
 - 尚无定义或需要改写已有定义的术语；
 - 标准的范围所覆盖领域中的术语。
- 结构：引导语 + 清单：
 - “下列术语和定义适用于本文件。”
 - “GB/T 19000-2016界定的术语和定义适用于本文件。”
 - “GB/T 19000-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。”
 - “本文件没有需要界定的术语和定义。”

标准的衍生与发展



07



标准体系表的编制



《企业标准化工作》系列

GB/T 15496-2018
标准体系构建原则
和要求

GB/T 35778-2017
企业标准化工作
指南

GB/T 19273-2017
企业标准化工作
评价与改进

1+3+1

GB/T 15497-2018
企业标准体系表
编制指南

GB/T 15496-2017
企业标准体系
要求

GB/T 15497-2017
企业标准体系
产品实现

GB/T 15498-2017
企业标准体系
基础保障

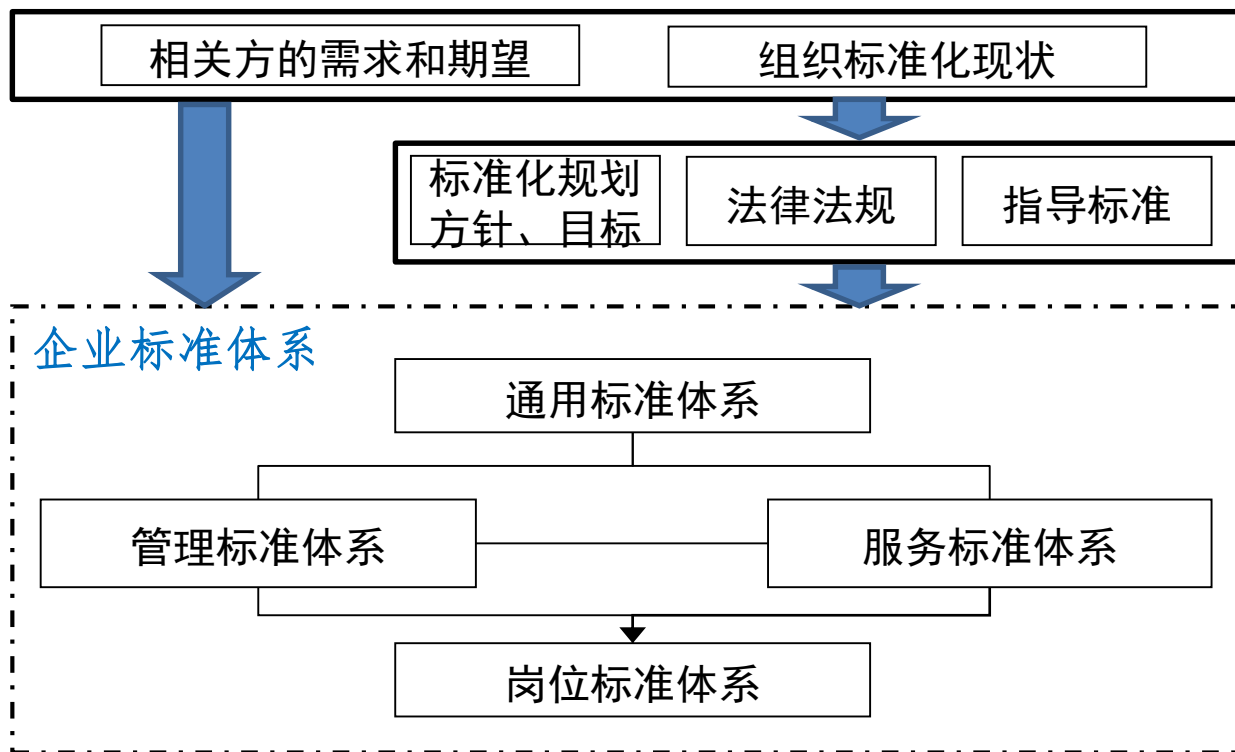


- 通过对相关方的需求和期望及标准化现状进行分析，形成标准体系构建规划、标准化方针、目标，识别组织适用的法律法规和指导标准的要求，构建企业标准体系。
- 对关键利益相关方的需求和期望进行分析，可包括用户、员工、供方、政府、社会等分类进行。
- 在对利益相关方的需求和期望分解的基础上，识别满足利益相关方需求和期望的关键过程、资源和要素，并确定的标准化对象。
- 从组织机构、标准体系、其他管理体系和管理制度等方面，对组织标准化现状进行分析，做出标准体系建设的决定。

标准体系结构设计



- 根据对利益相关方的需求和期望、组织标准化现状分析，形成企业标准体系结构图。
- 可根据自身实际对标准体系结构进行设计，结构应满足组织服务、营销、管理等要求。



标准明细表



- 企业应根据企业标准体系结构，对保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表。
- 标准明细表格式应满足企业对标准的管理和运用需要，其列项一般包括：序号、体系代码1)、标准编号、标准名称、归口部门等内容。标准编号可参照GB/T 《企业标准化工作指南》。标准明细表格式可参考示例1。
- 企业应对能直接使用的国际标准、国外标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准纳入到标准明细表中。对企业内缺少的保障标准体系、产品实现标准体系和岗位标准体系的标准，企业应根据实际要求编制企业标准，并纳入到标准明细标准中。

| 序号 | 体系代码 | 标准编号 | 标准名称 | 责任部门 | 备注 |
|-------|------|------|------|------|----|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| | | | | | |
| n | | | | | |
| | | | | | |

标准统计表



标准统计表格式根据统计目的而设置成不同的标准类别（如国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准）及统计项（基础标准、管理标准、服务标准、岗位标准等）。

| 标准类别 (统计项) | 应有数/个 | 现有数/个 | 现有数/应有数/% |
|---------------|-------|-------|-----------|
| 国家标准 | | | |
| 行业标准 | | | |
| 地方标准 | | | |
| 团体标准 | | | |
| 企业标准 | | | |
| 共计 | | | |
| 通用基础标准 | | | |
| 管理标准 | | | |
| 服务标准 | | | |
| 岗位标准 | | | |
| 共计 | | | |



编制说明是企业开展企业标准体系活动的必要说明，内容包括但不限于：

- a) 标准化规划与企业战略相符合的情况；
- b) 企业标准体系与标准化规划相符合的情况；
- c) 编制体系的依据及要达到的目标；
- d) 产品实现/服务提供标准体系、基础保障标准体系、岗位标准体系内层次的划分依据和划分情况；
- e) 自我设计的企业标准体系子体系结构与国家标准的企业标准体系子体系结构的对应情况；
- 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) 宜按标准类别，统计标准数量。

08



标准化试点评估



一、文件记录汇编

- 1) 试点项目相关材料
 - 试点单位申请书
 - 项目下达通知
 - 试点领导和工作机构相关
 - 试点工作实施方案
 - 试点启动大会等宣传材料
- 2) 标准化工作机制
 - 标准化工作机构
 - 标准化管理制度
 - 标准化工作培训材料
- 3) 国家、行业、地方标准实施佐证材料
- 4) 试点效果佐证材料
 - 标准实施与持续改进材料
 - 主持或参与外部标准制定材料
 - 客户满意度
 - 顾客投诉
 - 经济和社会效益提高材料
- 5) 自评及总结材料
 - 自我评估材料
 - 试点工作总结

二、标准体系汇编

- 1) 标准体系表
标准体系编制说明；
依据文件目录（法律法规、方针目标、政策规划等）；
标准体系结构图；
标准明细表；
标准汇总表。
- 2) 标准体系中涉及到的标准文本。按以下分类组织。
基础标准体系；
管理标准体系；
服务标准体系；
岗位标准体系。



一、文件记录汇编

1) 试点项目相关材料

- 试点单位申请书
- 项目下达通知
- 试点综合协调机制
- 试点组织领导
- 试点工作机构
- 政策措施

奖励、扶持和倾斜政策、政府重视、标准化发展规划、标准体系表、标准化工作管理办法、专项资金支持

- 组织管理
- 宣传动员
- 培训
- 工作沟通（简报）

2) 国家、行业、地方标准实施情况材料

- 标准文本
- 标准宣贯材料
- 实施检查佐证材料
- 问题改进

3) 地方标准

- 制定地方标准
- 地方标准实施
- 社会住宿设施纳入

4) 试点企业确定种类和数量

5) 试点综合效应材料

- 旅游业发展水平
- 游客满意度
- 示范带动作用

6) 自评及总结材料

- 自我评估材料
- 试点工作总结

二、各试点企业材料汇编

标准试点企业评估模型



1. 标准化试点的组织与管理

- 领导及工作机构；
- 试点工作组织管理；
- 宣传推广；

2. 标准化工作体系建立

- 标准化工作机构；
- 标准化工作制度；
- 标准化工作培训；

3. 国家、行业和地方标准的实施 (基础与管理)

- 公共安全与应急管理；
- 标志与图形符号；
- 智能化与信息化；

4. 国家、行业和地方标准的实施 (服务提供类)

- 旅游饭店、

- 旅游景区、

- 文化场馆；

5. 企业标准完善和实施

- 建立企业标准体系；

- 基础标准体系；

- 管理标准体系；

- 服务标准体系；

- 岗位标准体系；

- 标准的实施与持续改进；

- 企业标准的外部影响；

- 参与外部标准化活动；

6. 试点效果

- 顾客满意度；

- 客户投诉；

- 经济和社会效益；

- 品牌效应和企业形象。

标准试点地区评估模型



1. 标准化试点的组织领导

- 标准化领导机制；
- 政策措施；
- 组织管理工作；
- 培训；

2. 国家、行业的实施

- 必选标准（20项）
- 自选标准（25项）

3. 地方标准

- 制定地方标准；
- 地方标准实施情况；
- 社会住宿设施纳入；

4. 试点企业

- 试点单位数量；
- 试点单位种类；
- 试点效果：
 - 经济效益
 - 社会效益
 - 品牌效益。

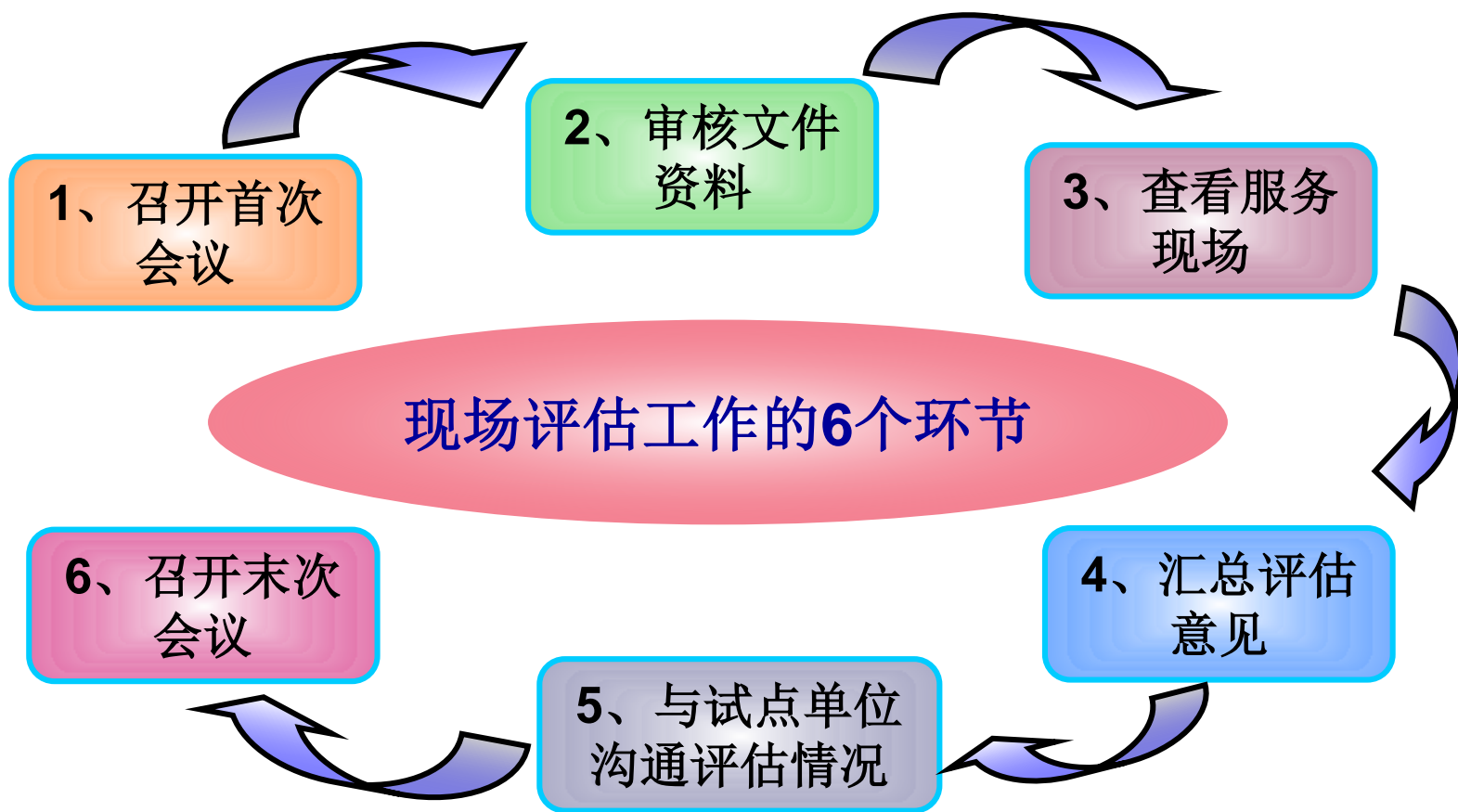
5. 综合效应

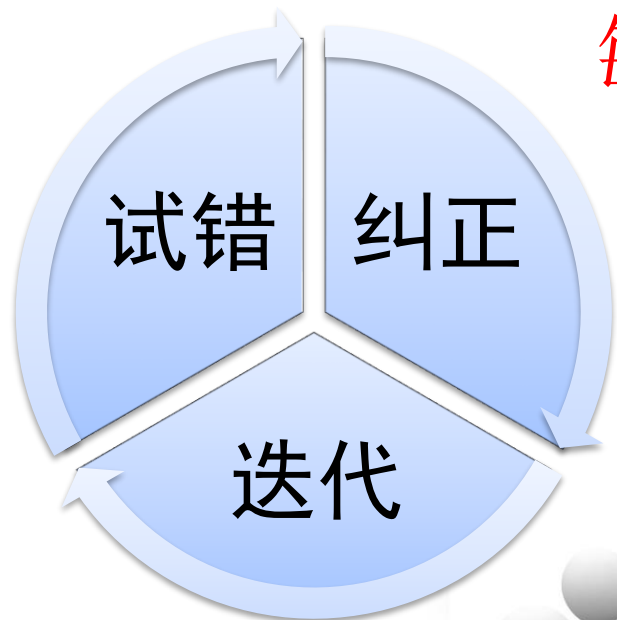
- 产业发展水平
 - 旅游收入水平
 - 游客人数增长
- 所属试点单位零投诉比例

现场评估工作环节



- 现场评估工作大致分为6个工作环节：





敏捷



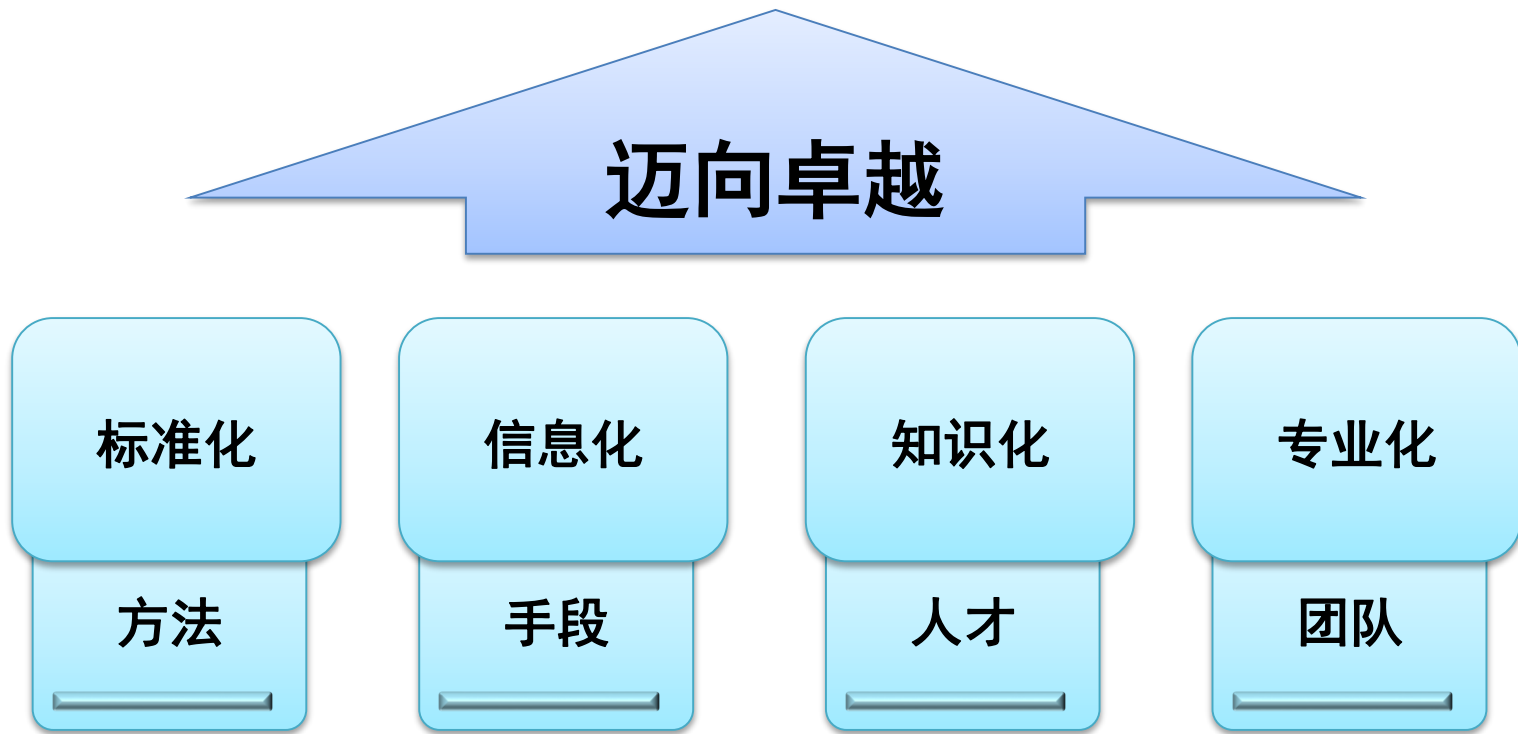
规范



平衡



让追求卓越成为习惯



组织成功关键是：①运用标准化管理方法；②开发信息化技术平台；③培养知识型人才；④建立专业化的团队。

谢谢!





河北省标准化研究院

标准化技术研究中心

路源

主任/正高

地址：石家庄市中华南大街**537**号

邮编：050051

电话：0311-82623958

手机：13673181228

邮箱：13673181228@163.com