



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.2—2023

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

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会



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 总体原则 2

5 标准体系构建方法 2

 5.1 需求分析 2

 5.2 确定标准化方针与目标 3

 5.3 编制标准体系表 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指南》的第2部分。GB/T 24421 已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：标准体系构建；
- 第3部分：标准编制；
- 第4部分：标准实施及评价；
- 第5部分：改进。

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：

- 更改了术语及其定义（见 3.1～3.3，2009 版的 3.1～3.3），增加了术语“岗位标准体系”（见 3.4）；
- 更改了“总体要求”，根据指南标准的编写规则进行修改（见第4章，2009 年版的 4.2）；
- 增加了“标准体系构建方法”（见第5章）；
- 更改了服务业组织标准体系总体结构（见 6.1，2009 年版的 4.1）；
- 更改了服务通用基础标准体系结构及相关内容（见 6.2，2009 年版的第5章）；
- 更改了服务提供标准体系结构及相关内容（见 6.3，2009 年版的第7章）；
- 更改了服务保障标准体系结构及相关内容（见 6.4，2009 年版的第6章）；
- 增加了“岗位标准体系”（见 6.5）。

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：北京市标准化研究院、北京市市场监督管理局。

本文件主要起草人：王瑛、于思洋、刘雪涛、姚娉、田川、权京华、蒋顺祥。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24421.2—2009；
- 本次为第一次修订。

引 言

服务业组织标准化工作是服务业组织根据相关方的需求和期望以及本组织的标准化现状,建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系,制定相关标准,并通过标准体系的运行、标准的实施及评价,不断进行改进与提升的一项标准化活动。GB/T 24421 拟由五个部分组成。

- 第1部分:总则。目的在于为服务业组织标准化工作提供指导。
- 第2部分:标准体系构建。目的在于为服务业组织标准体系构建提供指导。
- 第3部分:标准编制。目的在于为服务业组织标准编制提供指导。
- 第4部分:标准实施及评价。目的在于为服务业组织标准实施及评价提供指导。
- 第5部分:改进。目的在于为服务业组织标准化工作的改进提升提供指导。

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,构建并有效运行符合自身特点、协调配套、科学合理的标准体系,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高质量发展。

此外,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亟需解决的问题。标准体系是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(Standardize)、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构建原则与方法的建议,并给出了标准体系结构及内容的有关信息。

本文件适用于服务业组织标准体系的规划、设计、编制和维护。

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 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:标准实施及评价

GB/T 24421.5 服务业组织标准化工作指南 第5部分:改进

3 术语和定义

GB/T 24421.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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

在服务业组织内被普遍使用,具有广泛指导意义的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

注:服务通用基础标准体系中的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

服务提供标准体系 service provision standard system

服务业组织为满足顾客需要,规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

3.3

服务保障标准体系 service guarantee standard system

服务业组织为保障服务和管理有序开展,以支撑服务有效提供为目标的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

3.4

岗位标准体系 position standard system

服务业组织为实现服务保障标准体系和服务提供标准体系有效落地,以岗位作业为组成要素的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

4 总体原则

- 4.1 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、编制、运行、评价和改进提升。
- 4.3 服务业组织宜通过需求分析,制定并实施标准化方针,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其标准体系并定期开展标准体系评价及改进提升工作,确保标准体系持续有效。服务业组织宜按照 GB/T 24421.1 给出的信息开展标准化工作,宜按照 GB/T 24421.4 给出的信息开展标准实施及评价工作,宜按照 GB/T 24421.5 给出的信息开展改进提升工作。

5 标准体系构建方法

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,确定标准化方针与目标、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行业和标准化相关发展动态,吸收有益经验做法,融入服务业组织标准体系。
- 5.1.3 相关方需求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。
- 5.1.4 服务业组织可参照(但不限于)表 1 所列内容对相关方的需求和期望进行分析。

表 1 相关方需求分析

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

- 5.1.5 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构建。
- 5.1.6 服务业组织可参照(但不限于)表 2 所列内容对本组织的标准化现状进行分析。

表 2 服务业组织标准化现状分析

分析对象		分析要素	结论
服务业组织		服务业组织与其业务流程的适宜性	优化服务业组织架构
			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
	未建立	体系的必要性	建立服务业组织标准体系
其他相关管理体系	已建立	其他管理体系文件与服务业组织标准体系已整合	将其他管理体系文件直接或修订后与服务业组织标准体系融合
		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	管理制度转化为标准后纳入服务业组织标准体系,其他标准直接纳入或修订后纳入服务业组织标准体系

5.1.7 服务业组织宜识别、分析满足合规要求的需求,并将全部或部分合规要求作为标准体系或相关标准的制定依据,需考虑的因素包括但不限于:

- 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。

5.2 确定标准化方针与目标

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、战略以及总体方针与目标需要的标准化方针与目标。标准化方针与目标协调统一。确定标准化方针与目标的方法见图 1。

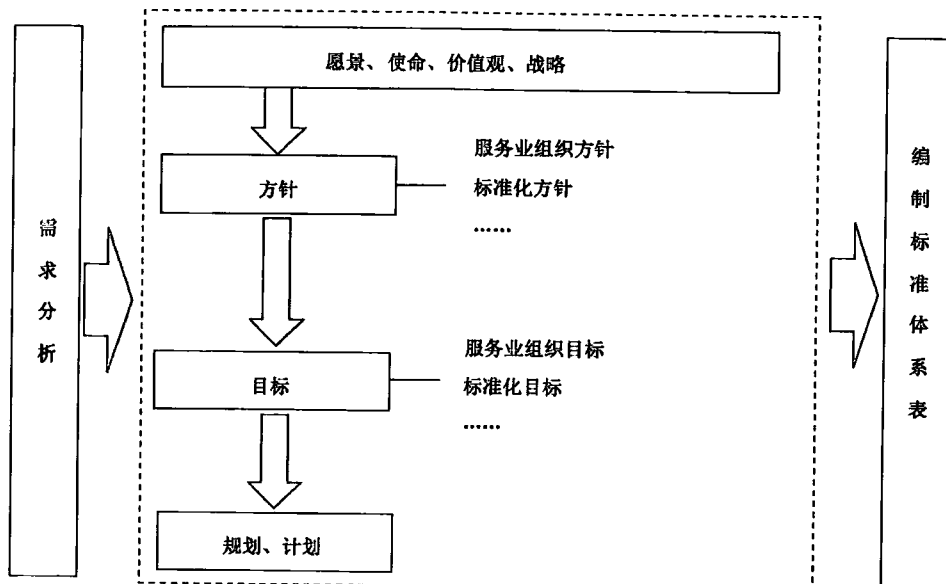


图1 确定标准化方针与目标的方法

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、标准实施率、采标率、各项记录合格率、标准化专业人员数量等。

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与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,对标准体系构建起指导性作用。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 编制标准体系表

5.3.1 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遵循 GB/T 13016、GB/T 13017,各部分内容统一协调。

5.3.2 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。

5.3.3 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) 依据标准化对象的属性并参照本文件进行设计;
- 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。

5.3.4 服务业组织宜根据标准体系结构,对服务通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障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) 对于标准体系结构图中含有标准内容的子体系需给出全部标准明细,子体系中只起标题作用而无标准内容的不给出标准明细;

- c) 表头信息可包括序号、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、上级标准编号、标准状态等；
- 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。

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、团体标准编号	标准状态	备注

5.3.5 服务业组织标准体系标准统计表用于统计各类标准的数量，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	服务提供标准	服务保障标准	岗位标准	合计
国家标准					
行业标准					
地方标准					
团体标准					
企业标准					
合计					

5.3.6 编制说明是服务业组织开展标准体系构建的必要说明，编制说明内容宜包括但不限于：

- a) 标准体系构建背景；
- b) 标准体系构建目标、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、方针与目标、标准化规划相符合的情况；
- d) 各级子体系划分原则和依据；
- e) 各级子体系的说明，包括主要内容、适用范围等；
- f) 自我设计的标准体系结构与本文件给出的体系结构的差异说明；
- g) 与其他体系交叉情况和处理意见；
- h) 需要其他体系协调配套的意见；
- i) 结合统计表，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；
- j) 标准制修订规划建议。

5.3.7 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) 优先采用国际标准、国家标准、行业标准和地方标准;
- c) 符合服务业组织和相关方的需要;
- d) 服务业组织标准体系内的标准相互协调;
- e) 宜按照 GB/T 24421.3 给出的信息编制标准。

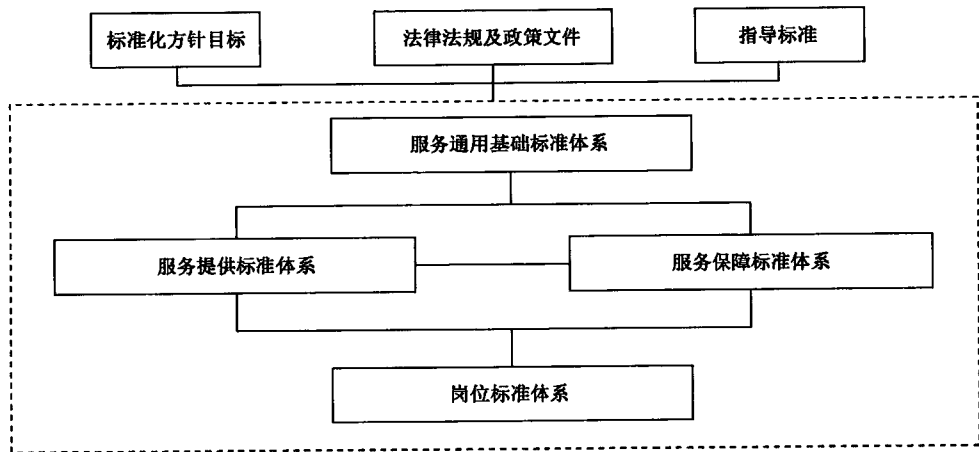
5.3.8 各类相关的管理体系文件是服务业组织标准体系的一部分,需考虑的因素如下:

- a) 通用要求,可采用整合、兼容和拓展的方式,将适用内容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

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



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

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、术语与缩略语标准、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。

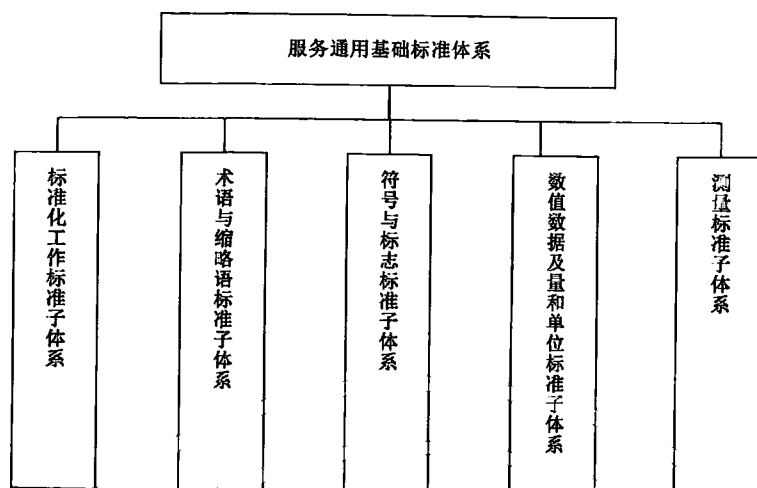


图3 服务通用基础标准体系结构图

6.2.2 标准化工作标准子体系

6.2.2.1 标准化工作标准是服务业组织为开展标准化活动、实现标准化管理而收集、制定的标准。

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,标准化工作主要任务,标准化工作原理与方法,标准体系构建、标准实施及评价、改进提升的要求,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,标准化综合效益评价。

6.2.3 术语与缩略语标准子体系

6.2.3.1 术语标准是界定服务业组织内部使用的概念的指称及其定义的标准。

6.2.3.2 缩略语标准是指将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。

6.2.4 符号与标志标准子体系

6.2.4.1 符号与标志标准是以特定的文字、字母和(或)图形为主要内容并附有关说明的标准。

6.2.4.2 符号与标志标准内容包括但不限于安全、公共信息、服务信息等相关符号与标志。

6.2.5 数值数据及量和单位标准子体系

6.2.5.1 数值数据及量和单位标准是服务业组织运行和管理活动所涉及的适用于本组织的数值数据及量和单位相关的标准。

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 测量标准子体系

6.2.6.1 测量标准是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的标准。

6.2.6.2 测量标准内容包括但不限于:

- 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相关要求,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等子体系。服务提供标准体系结构见图 4。

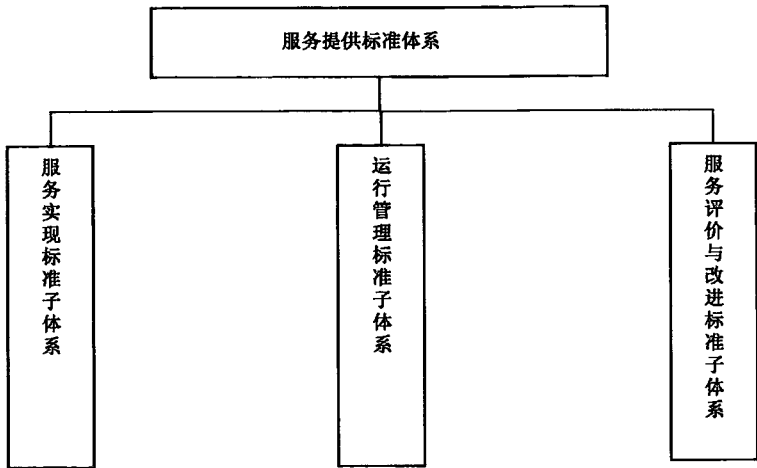


图 4 服务提供标准体系结构图

6.3.2 服务实现标准子体系

6.3.2.1 服务实现标准是服务业组织以服务为核心，涵盖服务计划、服务执行、服务交付全过程的标准。

6.3.2.2 服务业组织在设计 and 构建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可使用以下一种或多种方法：

- 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，适用于以提供各类要素集成为主的服务活动，如旅游服务标准体系结构可按照“食、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，适用于以提供不同组合、不同种类服务项目为主的服务活动。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分为住宿类、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 服务实现标准内容包括但不限于：

- 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，以及服务的沟通与确认要求；
- c) 服务实现过程中，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 运行管理标准子体系

运行管理标准是服务业组织为保证服务质量,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,内容包括但不限于:

- 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子体系

服务评价与改进标准是服务业组织对服务的有效性、适宜性和顾客满意度进行评价,并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准,内容包括但不限于:

- 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。

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、法务与合同标准等子体系。服务保障标准体系结构见图5。

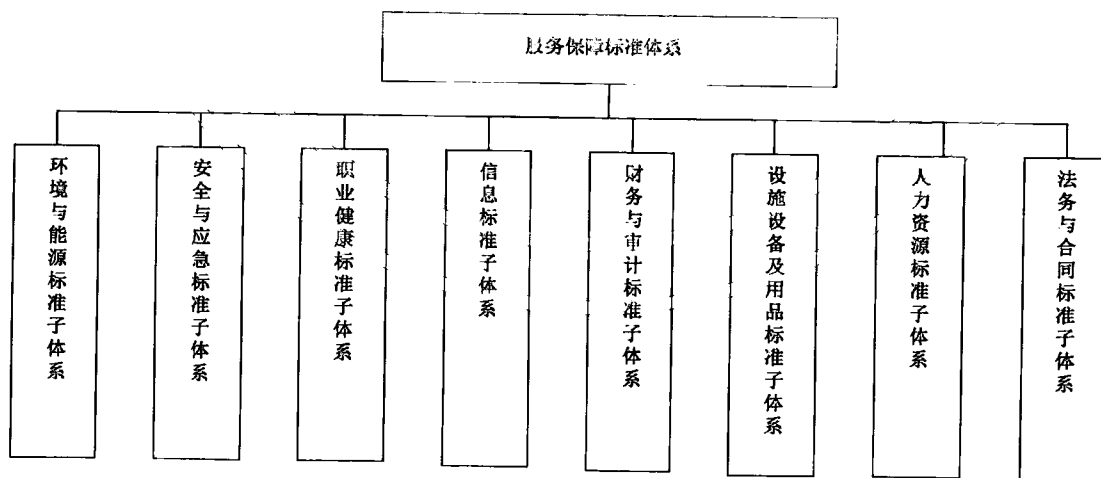


图5 服务保障标准体系结构图

6.4.2 环境与能源标准子体系

6.4.2.1 环境标准是围绕环境条件、环境管理和环境保护等收集、制定的标准,内容包括但不限于温度、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 能源标准是围绕用能和节能管理等收集、制定的标准,内容包括但不限于煤、电、油、气体燃料、热力、水等能源管理和节约要求。

6.4.3 安全与应急标准子体系

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

- a) 安全管理标准,如消防、服务、治安等方面的安全目标管理、安全责任、安全承诺、安全教育培训、安全检查、安全操作;
- b) 风险管理标准,如风险识别、风险分析、风险评价、风险控制和风险管理效果评价;
- c) 应急管理标准,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。

6.4.4 职业健康标准子体系

职业健康标准是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。内容包括但不限于劳动防护、职业危害预防和纠正措施。

6.4.5 信息标准子体系

信息标准是为信息化、文件与记录、档案、知识等管理收集、制定的标准,内容包括但不限于:

- a) 信息化管理标准,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;
- b) 文件与记录管理标准,如文件与记录的格式、编制、审核、更改和批准要求,收集、发放、标识、回收、借阅使用、作废和处置;
- c) 档案管理标准,如档案的分类、收集、鉴定、整理、保管、检索和使用;
- d) 知识管理标准,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。

6.4.6 财务与审计标准子体系

6.4.6.1 财务标准是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而收集、制定的标准,内容包括但不限于:

- a) 筹资、投资管理标准,如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,如流动资产和流动负债管理;
- c) 利润分配管理标准;
- d) 财务决策管理标准。

6.4.6.2 审计标准是服务业组织以相关审计政策规定为依据,开展审计工作而收集、制定的标准,内容包括但不限于:

- a) 审计机构工作规则;
- b) 服务业组织内部财务审计、管理审计的程序和方法;
- 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子体系

设施设备及用品标准是为服务业组织服务及运行所必需配置的设施设备及用品而收集、制定的标准,内容包括但不限于设施设备及用品的选购、储运、安装调试、使用与维护保养、停用改造与报废。

6.4.8 人力资源标准子体系

人力资源标准是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,包括但不限于组织机构及岗位设置、变更及管理、人员聘用、绩效考核、薪酬福利管理、人员培养与开发、劳动关系管理。

6.4.9 法务与合同标准子体系

6.4.9.1 法务标准是服务业组织为法律风险防控、法律工作体系构建等事项而收集、制定的标准,包括但不限于证照管理、合规经营管理、法制宣传教育管理。

6.4.9.2 合同标准是服务业组织为合同达成一致并组织实施而收集、制定的标准,包括但不限于合同的授权、谈判、起草、审核、评估、签订、履行、预警、纠纷处置、管控、归档。

6.5 岗位标准体系

6.5.1 结构

岗位标准体系一般可按照岗位层级划分为决策层岗位标准、管理层岗位标准、操作层岗位标准等子体系。岗位标准体系结构见图 6。

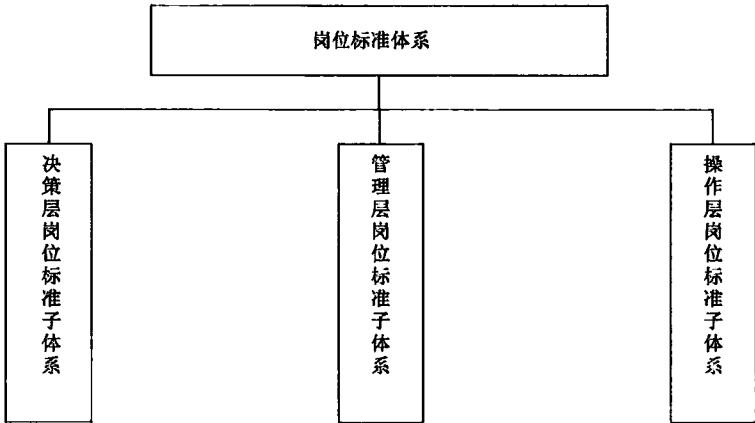


图 6 岗位标准体系结构图

6.5.2 决策层岗位标准子体系

决策层岗位标准是服务业组织为确定组织的愿景、使命、战略、方针、目标、标准体系等全局性、方向性、决策性工作而收集、制定的标准,包括但不限于决策层岗位宜具备的组织管理和专业知识、技能和素质,决策层岗位职责,领导权、决策权、考核权、评价权、处置权、奖惩权、任免权、审批权等权限,管理内容和要求,检查与考核评价。

6.5.3 管理层岗位标准子体系

管理层岗位标准是服务业组织为贯彻落实决策层决策,提高组织效率,保障日常计划、组织、指挥、控制、协调工作开展而收集、制定的标准,包括但不限于管理层岗位宜具备的业务管理和专业知识、技能和素质,管理层岗位职责,管理权、建议权、考核权、评价权、处置权、奖惩权等权限,管理内容和要求,检查与考核评价。

6.5.4 操作层岗位标准子体系

6.5.4.1 操作层岗位标准是服务业组织在决策层的领导及管理层的组织管理下,通过各种技术手段,落实具体执行和操作工作而收集、制定的标准,包括但不限于操作层岗位应具备的专业知识、技能和素质,操作层岗位职责,建议权、使用权等权限,工作内容、程序和要求,检查与考核评价。

6.5.4.2 操作层岗位标准可以是书面文本、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/T 15496—2017 企业标准体系 要求
 - [2] GB/T 19002—2018 质量管理体系 GB/T 19001—2016 应用指南
 - [3] GB/T 35778—2017 企业标准化工作 指南
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
服务业组织标准化工作指南
第 2 部分：标准体系构建
GB/T 24421.2—2023

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室：(010)68533533 发行中心：(010)51780238
读者服务部：(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 36 千字
2023 年 3 月第一版 2023 年 3 月第一次印刷

*

书号：155066·1-72172 定价 31.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68510107



GB/T 24421.2-2023



码上扫一扫 正版服务到

