

# 团 体 标 准

T/BAS 001-2020

## 标准化服务机构服务规范

Service specification for standardized service organization

2020-12 -31 发布

2020-12-31 实施

北京标准化协会发布

北京标准化协会

## 引 言

“只有高标准才有高质量”，标准化服务业在助推高质量发展的作用发挥上越来越显著。《国民经济行业分类》(GB/T 4754-2017)将标准化服务行业列入专业技术服务业，科技部、财政部、国家税务总局关于修订印发《高新技术企业认定管理办法》也将标准化服务技术作为列入高技术服务业领域，2018年2月11日，国家标准委等十部门发布《关于培育发展标准化服务业的指导意见》，标准化服务业已成为国家当前以及未来一段时间内大力培育发展的科技服务业之一。打造一批专业水平高、服务能力强的标准化服务机构是实现标准化服务业健康发展的关键，是实现标准引领质量提升的重要举措。为了填补标准化服务机构服务管理标准空白，引导标准化服务行业自律，特制定本标准。

北京标准化协会

## 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。

本文件由北京标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、北京市标准化研究院、北京标准化协会、中国标准化研究院、中国标准化协会、乔智创新（北京）管理咨询有限公司、北京世标认证中心有限公司。

本文件主要起草人：郑巧英、常丽艳、张小霞、陈雪莲、宋庆婷、张新凯、高建忠、蒋可心、罗桂平、肖艳娟、田川、刘东华、高昂、侯韩芳、于思洋、张跃、李永波。

北京标准化协会

# 标准化服务机构服务规范

## 1 范围

本文件规定了标准化服务机构的基本要求、服务能力、服务内容、服务要求和评价与改进等。

本文件适用于利用标准化的理念、原理和方法，为各类主体提供标准化技术服务、标准化管理咨询、“标准化+”服务的标准化服务机构。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**标准化服务** standardized service

利用标准化的理念、原理和方法，为各类主体提供标准化解方案的活动。包括标准技术指标实验验证、标准信息服务、标准研制过程指导、标准实施宣贯等服务，基于标准化的组织战略咨询、管理流程再造、科技成果转移转化等服务，标准与相关产业融合发展而衍生的各类“标准化+”服务。

### 3.2

**标准化服务机构** standardized service organization

以标准化服务为核心业务的各类企事业单位和组织，是标准化服务业的主体。

## 4 服务机构

### 4.1 基本条件

4.1.1 标准化服务机构应符合以下资质要求之一：

- a) 法人资格的组织（含企业法人、社会团体法人、民非企业单位法人和事业单位法人）；
- b) 依法成立，且取得统一社会信用代码证书的其他组织。

4.1.2 应具备固定办公场地，配备满足办公需求的相关设施设备。

### 4.2 服务人员

4.2.1 应配置直接从事标准化服务的服务人员，专职标准化服务人员宜占总人数的80%以上。

4.2.2 标准化服务人员应具备以下条件之一：

- a) 具有标准化工程师职称；
- b) 具有标准化专业本科及以上学历；
- c) 非标准化专业本科及以上学历，具有实际从事标准化服务2年以上工作经验；
- d) 非标准化专科学历，具有3年以上实际从事标准化服务工作经验。

4.2.3 标准化服务人员应熟悉标准化相关的法律、法规和政策要求。

4.2.4 标准化服务人员应遵守职业道德，自觉增强行业自律意识。

4.2.5 标准化服务人员应经过岗位培训，具备标准化工作相关的知识储备。

### 4.3 管理要求

4.3.1 经营管理应至少符合以下要求：

- a) 根据自身实际和市场环境制定工作目标和长远规划；
- b) 应建立规范的管理制度并有效运行；
- c) 保守服务对象的技术秘密，符合知识产权保护和保密相关约定；
- d) 服务报酬应以合同约定为准，高质量完成合同内容；
- e) 定期或不定期对标准化服务人员进行培训，并对培训和考核情况进行记录和建档。

4.3.2 管理制度包括但不限于：

- a) 财务管理制度；
- b) 工作人员管理制度；
- c) 培训机制；
- d) 服务管理制度；
- e) 安全管理制度；
- f) 投诉建议受理制度；
- g) 信息保密制度；
- h) 合同档案管理制度；
- i) 员工考核奖惩制度。

### 4.4 服务能力

主要宜具备的服务能力包括但不限于：

- a) 制定与服务对象期望和需求相适应的需求分析、方案策划的能力；
- b) 实施标准化服务方案的能力；
- c) 内部的档案管理与行政支持能力；
- d) 具有服务对象投诉处理机制，能够及时处理服务对象投诉或意见反馈；
- e) 应具备获取相关信息、实施标准化分析调查研究、提出解决方案、交付成果的能力；
- f) 应运用信息化手段，提供标准检索服务和信息查找；
- g) 宜具备标准化信息平台，提供标准信息化服务。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 基本要求

5.1.1 应遵守公平竞争的市场原则。具体包括以下内容：

- a) 不应进行有损于其他机构或人员的活动，不应有直接或间接有损于或不利于其他同业竞争者的言词和行为；
- b) 不应作出超出其自身专业范围和能力的夸大性宣传和承诺；
- c) 不应为招揽业务或谋取暴利而直接或间接采取有违常规或与大多数实际收费标准不符的报价；
- d) 不应进行低于成本或低于正常利润水平的低价销售，不应以财物、回扣或者其他商业贿赂手段销售服务或产品。

- 5.1.2 服务机构之间应相互尊重，平等合作，共同进步。
- 5.1.3 应自觉维护服务对象的知情权。
- 5.1.4 根据项目的内容、复杂程度、对方配合程度等指标，进行合理收费。
- 5.1.5 应杜绝弄虚作假、商业欺诈、商业贿赂等不道德和非法行为，不欺诈、不做虚假宣传、自觉维护标准化服务市场的正常秩序。

## 5.2 服务内容

标准化服务内容可包括，但不限于：

- a) 标准化技术服务。包括：
  - 1) 标准体系设计服务；
  - 2) 标准技术指标实验验证；
  - 3) 标准信息服务；
  - 4) 标准研制过程指导；
  - 5) 标准实施宣贯服务。
- b) 标准化管理咨询。包括：
  - 1) 基于标准化的组织战略咨询；
  - 2) 基于标准化的管理流程再造咨询；
  - 3) 基于标准化的科技成果转移转化服务；
  - 4) 标准-检测-认证一体化咨询服务；
  - 5) 标准化政策研究咨询；
  - 6) 标准化人才培养。
- c) “标准化+”服务。包括：
  - 1) 产业与标准化融合发展的系统方案服务；
  - 2) 社会管理领域与标准化融合发展的系统方案服务；
  - 3) 标准化实施效果评价。

## 5.3 服务要求

- 5.3.1 应牢固树立以服务对象为中心的服务理念，全面、准确了解服务对象的需求，为服务对象提供优质、高效的服务。
- 5.3.2 应及时、如实将包括但不限于以下内容告知服务对象：
  - a) 业务范围；
  - b) 标准化服务人员的专业情况；
  - c) 服务内容和收费标准；
  - d) 其他需要提醒告知服务对象的相关重要注意事项。
- 5.3.3 应及时、保质、有效地完成合同约定的服务事项。
- 5.3.4 回答服务对象的问题应简明、扼要、准确，如不能满足服务对象的要求应明确告知。
- 5.3.5 服务过程中应待人礼貌、热情、友好，使用规范、文明语言。
- 5.3.6 由于客观原因导致在约定时限内难以完成相关服务工作，应当及时与服务对象沟通、确认，并协商更改服务时限。

## 6 评价与改进

## 6.1 监督管理

标准化服务机构应对服务过程进行日常检查和监督管理。对于服务对象反馈的问题与投诉应在5个工作日内给予处理并反馈结果。

## 6.2 服务评价

6.2.1 应定期组织人员对服务现场和记录、服务满意度与投诉情况进行评价。

6.2.2 宜委托第三方对标准化服务机构进行评价。评估方式可通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，全面评估服务对象满意度。

6.2.3 评价要素宜包含以下内容：

- a) 标准化服务人员；
- b) 服务能力；
- c) 服务内容。

## 6.3 评价流程

6.3.1 应确定评价目标与范围。

6.3.2 应确定实施步骤和时间安排，形成评价方案。

6.3.3 应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

6.3.4 应按照评价方案开展服务评价。

## 6.4 评价结果

评价结果主要以评价报告的书面形式呈现。

## 6.5 服务改进

应统计、分析评估结果，并根据评估结果对存在的问题和不合格项进行分析，查找原因，制定整改措施，进行服务的持续改进。

---