



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。