

辽宁省品牌建设促进会 《标准制定服务规范》团体标准 编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

标准制定服务是相关学会、协会具体服务工作的延伸，学（协）会及相关成员单位，可根据相关组织（客户）的委托，提供各类标准制定的服务。自2015年，国务院出台了《深化标准化工作改革方案》，特别是于2018年1月1日新的《标准化法》颁布实施后，我国明确了团体标准化的法律地位，并实现规范化管理，于2019年颁布了《团体标准化管理规定》，于2016年、2018年先后发布了《GB/T 20004.1-2016 团体标准化 第1部分：良好行为指南》、《GB/T 20004.2-2018 团体标准化 第2部分：良好行为评价指南》两项团体标准，2019年国家市场监管局又出台了《团体标准管理规定》，使我国团体标准化工作逐步走上规范化管理轨道。但是，由团体组织会员为各类企事业单位和相关组织如何提供标准制定服务，还是一种全新的服务模式，目前还没有发布过统一的团体标准。为提高标准制定服务组织机构的管理能力、提升标准制定服务质量、规范标准制定服务市场，促进标准制定服务专业化、系统化、规范化，引导标准制定服务行业优化升级和高质量发展，2021年初，根据相关会员单位的申请和提案，辽宁省品牌促进会提出并决定立项研制《标准制定服务规范》团体标准。

同时，本标准是国家重点研发计划“现代服务业共性关键技术研发及应用示范”重点专项项目“面向中小微企业的综合质量服务技术研发与应用”的项目研究成果之一。标准制定服务作为一项重要的综合质量服务，研制相应的服务标准有利于规范综合质量服务平台，加快整合集成优质服务资源，开展线上线下的服务运营，大幅提升中小微企业质量水平。

2. 主要参加单位

本标准主要起草牵头单位为东北大学，起草参加单位包括：中国电子技术标准化研究院、北京信息科技大学、中国质量认证中心、山东省人工智能研究院、汉唐信通（北京）咨询股份有限公司。

3. 工作组成员

工作组成员包括：吴刚（东北大学）、于浩（中国电子技术标准化研究院）、陈进东（北京信息科技大学）、马奇菊（中国质量认证中心）、周书旺（山东省人工智能研究院）、樊辉（汉唐信通北京咨询股份有限公司）。吴刚为工作组组长。

4. 主要工作过程

标准起草工作组首先是收集了大量相关标准文献资料，并通过对同行业标准制定综合服务机构的调研基础上，组织着手编制起草标准，在起草过程中，根据需要又查阅了大量的规范性引用文件。起草小组成员多次组织召开视频会议，进行探讨、研究和分析，最终经会员单位协商一致，完成了《标准制定服务规范》团体标准草稿，提交专家评审委员会评审。

二、标准编制原则

1. 注重标准的先进性。以推动新服务的市场经济发展和应用为目的，积极推广先进的服务和管理理念。在制定的过程中要收集国内外有关服务业的法规和先进的服务管理标准，借鉴、吸收、采纳先进的服务管理方法和理念。

2、注重标准的适用性。对目前标准制定服务行业现状进行充分的调查和分析，收集研究我国标准制定服务的法规、规章、相关技术标准，充分考虑标准执行过程中存在的问题，制定适宜的标准制定服务规范，引导标准制定服务业规范服务。

3、注重标准的协调性。从满足需要出发，确保标准与有关法律、法规和相关标准的协调一致，为标准制定服务业的可持续发展提供技术依据，最大限度满足标准制定服务组织和客户的要求。

4、注重标准的科学性。标准要以标准制定的内容、标准制定服务要求、服务流程、服务质量控制、服务评价与改进为主线，科学组织标准架构，建立起良好的概念秩序、行为秩序、结果秩序，以期待达到预定的服务水准。

三、标准主要内容的确定

（一）标准编制的主要内容确定

1、规范标准制定服务要求

标准制定服务要求是对服务组织的具体服务要求，是本文件的核心要素，本文件该部分主要从总则、服务组织要求、服务人员要求进行规范。

（1）从三个方面确立了标准制定服务总的原则。一是以服务第一产业、第二产业和第三产业发展为中心，不断提高标准制定服务水平。二是标准制定服务应符合国家产业政策及相关主管部门的监管要求。三是服务过程应有明确的社会责任，节约资源，保障健康和安全、保护环境。

（2）从两个方面规定了对标准制定服务的要求。一是规定了对标准制定服务组织的要求，本文件分别从资格资质、资源配置、场所环境、人员管理、组织管理五个方面规定了对标准制定服务组织的要求；二是对标准制定组织中服务人员的要求。重点从职业道德、遵纪守法、履行职责、文化程度、职业资格、专业技能、身体健康等方面对标准制定组织中的服务人员做出明确规定。

2、规范标准制定的内容

(1)对不同类的标准制定进行合理归类。首次对标准制定进行归类，将标准制定分为国内标准化文件和国际标准化文件的制定。国内标准制定包括国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准。国际标准制定包括自主研制国际标准和以ISO/IEC/ITU标准化文件为基础起草国际标准（既采用国际标准）。

(2) 完整规范标准制定的基本要求。从六个方面全面归纳整理了标准制定的基本要求：①合规性、安全性要求；②协调性、一致性要求；③先进性、合理性要求；④正确性、科学性要求；⑤准确性、简明性要求；⑥统一性、规范性要求。

(3) 系统的整理规范了标准制（修）订程序。国内标准和国际标准制定的程序不同，国内标准制（修）订的主要程序又分为国家标准、行业标准、地方标准制（修）订的程序、团体标准制（修）订的程序、企业标准制（修）订的程序。

(4) 系统的整理规范了标准制（修）定起草阶段流程。不管哪类标准的制定程序中，起草阶段是标准制定的中心环节，也是服务组织主要提供的技术服务内容，为使服务组织更好的提供服务，在整理标准制定（修订）程序的基础上，本文件重点细化和规范国内标准化文件、采用国际标准、自主研制国际标准起草阶段的操作流程。

(5) 系统整理标准编制说明内容。为了提高标准的实用性，细化了标准起草过程中的一个重要文件既标准编制说明的具体内容。

3、规范标准制定服务流程

本文件设专章从标准制定服务接待、标准制定服务协议（或合同）签订、编制标准制定服务方案、提供标准制定服务、标准制定服务交付等五个方面，对标准制定服务的流程进行规范。

4、规范服务质量控制

本文件设专章对服务质量控制进行规范和要求，从服务内容的质量控制、组织管理的质量控制、信息管理的质量控制的内容，并从监督检查要求、定期和不定期专项检查、监督检查方式几个方面规定了监督检查监督的相关内容。

5、规范服务评价与改进

本文件设专章从评价原则、评价依据、评价方法、持续改进几个方面规定了服务评价与改进的内容。

(1) 规范评价原则。评价原则的设立是关键，也是搞好科学评价的前提，对此，本文件设立了五项原则：

①客观公正的原则。就在在评价时，要排除各种干扰因素，坚持客观、公正，切忌主观、片面，要以客观事实为依据，尽量将评价过程中发现的事实进行客观描述，始终维护判断的独立性和公正性，进而给出公正的结论。

②科学严谨原则。就是要求评价人员具有科学严谨的工作态度、采取科学的评价方法，才能发现服务过程中存在的真实问题，使评价结果才更具有使用价值。

③全面准确原则。评价工作的一个重要目标就是看评价结果能否全面准确地反映实际情况，能否做到全面准确，是衡量评价工作质量、确保一致性的重要指标。

④注重实效的原则。不同类型的标准制定与服务千差万别，这就要求评价方法与评价方案应具有可行性，应确保评价过程是可实施的、可完成的，结果可追溯，评价只有注重实施，才能让服务组织在评价中受益。

⑤服务发展的原则。评价的真正目的是通过全过程评价，不断发现问题，找出问题产生的原因和解决办法，才能促进服务组织的标准制定服务工作不断完善，不断进步，持续发展。持续改进是搞好服务的重要的一个环节，只有不断改进，服务组织才有活力，才能发展。

(2) 规范评价依据。一是国家有关方针、政策；二是相关法律法规及强制性标准；三是服务规范及服务管理制度；四是GB/T 20004.2和GB/T 19001标准。

(3) 规范评价方法。一是组织内部的自我评价；二是以客户为主的第二方外部评价；三是以行业监管部门、第三方机构开展的外部评价。

(4) 规范持续改进。遵循PDCA循环的原理，本文件设立持续改进的条款，意在不断改进和提高服务质量。

6、设置了规范性附录

为使本文件更具有实用性，并保持正文体力平衡，本文件设置了两个规范性附录。

附录A列出了编写标准常用的基础标准目录（138项），在本文件实施后，将对各类标准的制定检索查阅常用的基础标准提供了便利和捷径，利于提高工作效率。

附录B列出了标准制定服务过程中涉及的各种表格格式，便于在提供标准制定服务过程上印刷和应用，利于规范档案管理。

(二) 标准主要内容的确定依据

1、确立以GB/T 1《标准化工作导则》与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 20004

《团体标准化》、GB/T 28222《服务标准编写通则》、GB/T 24421《服务业组织标准化指南》共同构成支撑本文件的基础性系列国家标准。

2、检索查阅GB/T 1.1、GB/T 1.2、GB/T 19001、GB/T 20000.1、GB/T 20000.10、GB/T 20000.11、GB/T 24620、GB/T 28222、GB/T 35778、ISO/IEC Directives, Part 2, 2021 ISO/IEC文件的结构和起草的原则和规则确定为规范性引用文件。

3、编制过程中将本文件附录A的部分标准也作为参考依据。

4、本文件编制起草过程参考依据了《中华人民共和国标准化》、《国家标准管理办法》、《强制性国家标准管理办法》、《行业标准制定管理办法》、《地方标准管理办法》、《团体标准管理规定》、《企业标准管理办法》等法律法规、规章、办法。

（三）试验验证的分析

本标准在编制中将标准讨论稿提交包括东北大学、中国电子技术标准化研究院、北京信息科技大学、中国质量认证中心、山东省人工智能研究院、汉唐信通（北京）咨询股份有限公司各起草单位在内的多家标准制定服务机构进行了验证。每个机构对标准的各项内容和服务事项都逐一进行了验证和评判，并在国家重点研发计划项目“面向中小微企业的综合质量服务技术研发与应用”的成果示范应用“中小微企业综合质量服务平台”（<http://www.smartquality.cn/>）上进行了示范，对服务事项的关键指标是否合理和实际能否操作都给出了一一的验证结果。通过对《标准制定服务规范》验证结果的梳理认为：标准的制定程序、起草流程和标准制定的服务要求、流程、质量控制、评价改进非常切合标准制定服务的实际，能够满足实际标准制定服务的基本要求并可验证，切合实际应用。标准的验证总体表明《标准制定服务规范》确定的内容、服务事项、指标、监

监督检查、评价与改进要求符合提供标准制定服务，可以进一步深化完善后，作为团体标准审查。

本文件是根据市场的需要，以多年实际经验和国内外相关文献资料为技术依据，在研究科学技术成果和总结社会实践经验的基础上，经过科研人员进行深入的实验、论证、研究而来，切实做到科学有效、技术指标先进，其标准具有专业性、科学性和可靠性的特点。同时，本文件是为了获得共同利益而制定的特定技术专业群体的标准，体现了特定技术专业群体的共同贡献、利益共享、协调一致的标准。

随着《标准制定服务规范》这一团体标准的实施与推广，其应用范围会不断扩大，适用范围将会从特定的团体领域扩展到地方、行业和国家，这充分体现了这一团体标准具有原创性和延伸性的特点。严格按照规范操作，必然能为广大客户提供高质量的标准和良好的服务，会使客户创造巨大的经济效益，而对服务组织而言，不仅能够创造良好的经济效益，同时还能创造显著的社会效益。

四、与国际、国外同类标准水平的对比情况

目前没有对应的国际标准或国外先进标准。

五、与国内相关标准的关系

本文件的制定有标准制定和标准制定服务两大核心要素。

1、表述标准制定核心要素要求。充分依据《中华人民共和国标准化法》，在标准制定过程中，将根据国民经济和社会发展规划，以满足国家和行业需求，提高经济效益、社会效益、生态效益为目的，做到技术上先进，经济上合理、推广科学技术成果、利于合理利用资源、增强产品的安全性、通用性、可替性，且保证有关标准之间协调配套等原理融入其中。同时参照《国家标准管理办法》、《强制性国家标准管理办法》、《行业

标准制定管理办法》、《地方标管理办法》、《团体标准管理规定》、《企业标准管理办法》、《国家标准采用国际标准工作指南（2020年版）》等相关法律、法规、办法和规章起草，并与之相互协调。

2、表述服务这一核心技术要素。严格遵循现行的《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《民法典》等有关法律法规中对服务业的规定，并依据这些规定制定服务要求，同时也遵循涉及的强制性和推荐性国家标准的要求，并与之相协调。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

标准编制过程中无重大意见分歧。

七、其他

本文件不涉及专利等知识产权问题。

本文件是针对提供各类标准制定服务的服务标准规范，适用于辽宁省品牌促进会开展此项业务的成员单位。标准发布后，促进会的开展此项业务的成员单位要加强标准的宣贯和培训，使各成员单位充分理解标准制定服务规范的内容，并更好的执行标准、贯彻实施标准。

标准是需要不断完善的过程，建议《标准制定服务规范》的实施采取先在促进会成员推广实施，当成熟后也可向全国推广应用。

1、标准实施单位应贯彻落实标准各项要求，做好实施记录，发现问题及时整改。

2、辽宁省品牌促进会应建立标准的动态修订机制，定期组织自我评价、持续改进和完善，确保标准始终符合实际和使用需要。

3、建议标准化行政主管部门和行业主管部门加强对该本文件的宣传力度，并加强本文件的规范管理和指导，促进标准在其他地区推广和使用，发挥其更大的社会效益。