

团 体 标 准

T/NSSQ XX-2022

产品与服务类团体标准培优技术规范

Optimization and specification for product and service social organization standard

（征求意见稿）

2022-00-00 发布

2022-00-00 实施

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 一般要求	3
4.1 通则	3
4.2 产品标准	4
4.3 服务标准	4
5 关键要求	5
5.1 产品名称或服务名称	5
5.2 重要指标内容	5
5.3 创新性与成熟度	5
5.4 应用推广	6
6 标准制定与实施	6
6.1 产品和服务标准的制定	6
6.2 标准的实施	6

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》的规则起草。

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 XXXXX 提出并归口。

本文件主要起草单位：XXXXXXX、XXXXXXX、.....。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX.....。

本文件为首次发布。

产品与服务类团体标准培优技术规范

1 范围

本文件规定了产品与服务类团体标准培优规范的一般要求、关键要求、标准制定与实施。
本文件适用于团体标准培优中产品与服务类标准的编写与实施工作。

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 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 3533.1 标准化效益评价 第1部分：经济效益评价通则

GB/T 3533.2 标准化效益评价 第2部分：社会效益评价通则

GB/T 20001.10-2014 标准编写规则 第10部分：产品标准

GB/T 20004.1-2016 团体标准化 第1部分：良好行为指南

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 28222-2011 服务标准编写通则

T/NSSQ XXXX 团体标准制定修订通用技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

团体标准 `social organization standard`

由团体（3.1）按照自行规定的标准制定程序制定并发布，由团体成员或社会自愿采用的标准。

[来源：GB/T 20004.1-2016, 3.2]

3.2

产品与服务类团体标准 `product and service social organization standard`

规定产品或服务应满足的要求以确保其适用性的团体标准（3.1）。

4 一般要求

4.1 通则

4.1.1 作为标准化对象的产品与服务应符合以下条件：

- a) 不属于最新版《产业结构调整指导目录》淘汰类别；
 - b) 需要提供产品或服务自身质量的，如新推广服务业、居民服务业、高新科技产品等；
 - c) 有创新性，能促进有关行业发展的，如智能农业机械设备、汽车电池、电机等；
 - d) 有需要全面协调，实施统一管理的，如养老服务、医疗卫生服务等。
- 4.1.2 制定产品标准和服务标准应当遵循开放、透明、公平的原则。
- 4.1.3 制定产品标准和服务标准应符合国家法律法规和强制性标准要求。
- 4.1.4 制定产品标准和服务标准应提高经济效益、社会效益和生态效益，做到技术上先进、经济上合理。
- 4.1.5 制定产品标准和服务标准时应与国内现行的其他标准相协调。
- 4.1.6 制定产品标准和服务标准应满足社会发展，相关方需求、市场竞争和生产、经营、管理、技术进步等导向组织展开。
- 4.1.7 制定产品标准和服务标准应能权衡、协调各方的关系，满足使用者的需求。
- 4.1.8 制定产品标准和服务标准应能以实现生产、经营和管理目标为驱动，对于经营效益、人员工作绩效等，实现可量化、可考核的标准化，达到预期效果。
- 4.1.9 制定产品标准和服务标准应具有持续改进的特性，需对已发布的标准实时进行复审和修订。
- 4.1.10 标准的结构与起草规则应符合 GB/T 1.1 的规定。

4.2 产品标准

- 4.2.1 产品标准应明确标准化对象。产品标准的标准化对象通常为有型产品、系统、原材料等。
- 4.2.2 产品标准应明确产品标准的使用者。产品标准的使用者通常有：
- a) 制造商或供应商（第一方）；
 - b) 用户或订货方（第二方）；
 - c) 独立机构（第三方）。
- 4.2.3 产品标准应明确产品标准的编制目的。编制产品标准的目的通常有：
- a) 保证产品的可用性；
 - b) 保证健康、安全；
 - c) 保护环境或促进资源合理利用；
 - d) 便于接口、互换、兼容或相互配合；
 - e) 品种控制等。
- 4.2.4 产品标准应符合性能特性原则，产品标准中的要求应尽可能使用性能特性，而不使用描述特性来表述。
- 4.2.5 产品标准应满足可证实性原则，产品标准中应只列入能被证实的技术要求。
- 4.2.6 产品标准不宜出现重复和不必要的差异。有关产品的要求只应在一项标准中规定，为此，可以采取以下措施：
- a) 将适用于同一组产品的通用要求规定在某项标准的一个部分中；
 - b) 将适用于同一组产品、两个或两个以上类型的产品的试验方法规定在产品标准的某一个部分中。

4.3 服务标准

- 4.3.1 服务标准应明确服务标准的编写类型。服务标准类型可分为服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准三类，且上述标准类型可单独编写或根据实际需求组合合并编写。服务标准的主要内容清单可参加 GB/T 28222-2011 中附录 A。
- 4.3.2 服务标准应依据实际服务行业的发展现状和特点、以及技术条件编写。

- 4.3.3 服务标准应符合顾客实际需求，保护顾客权益。
- 4.3.4 服务标准宜考虑安全和环保方面的要求。
- 4.3.5 服务标准宜尽可能设定可量化的技术指标，确保技术指标的适用性、可操作性和先进性。
- 4.3.6 应对服务标准的实施情况进行监督和检查，对不符合标准的行为应及时纠正。
- 4.3.7 服务标准的实施、监督、评价和改进应符合 GB/T 24421.4 的要求。

5 关键要求

5.1 产品名称或服务名称

- 5.1.1 产品或服务标准的名称应采用国家标准中规定的术语或使用用户熟悉的词汇，方便使用者识别使用。
- 5.1.2 产品名称应符合国家产品目录分类要求，能清晰表明用途和作用。

5.2 重要指标内容

- 5.2.1 产品标准的重要指标内容应符合 GB/T 20001.10-2014 中 6.4、6.5、6.7 的要求。其内容包括：
 - 产品分类、标记和编码；
 - 产品技术要求；
 - 产品试验方法。
- 5.2.2 产品标准的重要指标的数值应符合 GB/T 20001.10-2014 第 7 章的要求。其内容包括：
 - 极限值；
 - 可选值；
 - 由产品供方确定的数值。
- 5.2.3 服务标准的重要指标内容应符合 GB/T 28222-2011 第 5 章的要求。其内容包括：
 - a) 服务基础标准：
 - 服务术语；
 - 服务分类；
 - 服务标识与符号。
 - b) 服务提供标准：
 - 服务提供者；
 - 服务提供条件；
 - 服务提供过程。
 - 服务质量
 - c) 服务评价标准：
 - 顾客满意度；
 - 服务分等分级；
 - 服务质量评价。

5.3 创新性与成熟度

- 5.3.1 产品和服务标准的制定与迭代应兼顾创新性与成熟度，可对标国际标准和国内外先进标准，基于创新技术成果和良好实践经验，制定高于推荐性标准的团体标准，支撑产品质量和服务水平提升。
- 5.3.2 产品和服务标准的制定可利用专利或成果转化为团体标准的方式确保创新性与成熟度。

5.3.3 具有创新性与成熟度的产品和服务标准应能够：

- a) 支持新产品开发、新技术的研发；
- b) 实现产品生产过程或服务流程的优化，实现持续改进；
- c) 促进知识共享，提高标准使用者的专业素质；
- d) 提高整体生产率，优化资源配置，促进相关行业发展。

5.4 应用推广

5.4.1 增加产品和服务标准目标用户获取标准信息的渠道。

- a) 举办专题类的推广活动，包括标准论坛、标准宣贯会、标准新闻发布会等。
- b) 利用媒体对标准信息进行推广，常用的媒体可包括报纸、电视、广播、杂志、网络等。
- c) 根据不同目标用户编写和发行宣传不同的教育出版物，如针对专业人士编写发行相关标准的宣贯教材。

5.4.2 增加产品和服务标准使用者。可通过常规教育培训对实施单位或其他单位目标用户开展的标准培训，培训可与学校或相关培训机构合作。

5.4.3 增加产品和服务标准实际应用机会。可在招投标、合同履行等市场活动中要求使用对应的标准。

5.4.4 增加产品和服务标准的认可度。可通过标准制定团体根据 GB/T 20004.1 开展自我评价，自愿在全国团体标准信息平台上公开声明，进入团体标准良好行为清单，提升团体标准组织的诚信和影响的方式实现。

6 标准制定与实施

6.1 产品和服务标准的制定

应符合T/NSSQ XXXX的要求。

6.2 标准的实施

6.2.1 产品和服务标准的实施宜按 5.4 进行标准的应用推广后在尽可能大的适用范围内进行实施。

6.2.2 在实施产品和服务标准时，应制定实施计划，确定实施范围、实施人员、实施进度和要求。

6.2.3 产品和服务标准的实施应以提高产品和服务质量，满足顾客的需求和期望，保障安全和保护环境为目标。

6.2.4 产品和服务标准的实施过程应对标准使用者给予相应的帮助。

- a) 提供合适的标准获取渠道，确保标准使用者应得到相应标准；
- b) 进行必要的标准化与专业技能培训，提供标准使用者的专业素质；
- c) 宜协助标准使用者将标准规定的要求转化为流程图等可视化形式，提高实施效率和效果。

6.2.5 应对产品和服务标准的实施进行监督检查。其内容一般包括：

- 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) 标准使用者对标准的掌握程度；
- d) 标准使用者的实施过程与标准的符合情况；
- e) 生产经营活动产生的结果与标准的符合情况；
- f) 记录监督检查结果并形成记录文件。

6.2.6 应对产品和服务标准的实施效果进行评价，检查改进。相关实施效果评价应符合 GB/T 3533.1、GB/T 3533.2 的要求。
