

中国智慧工程研究会标准

《企业服务能力等级评定标准》编制说明

一、项目背景

1. 市场需求：随着经济社会的快速发展，各行各业对企业服务能力的要求越来越高。为满足市场对高质量企业服务的需求，提高企业服务水平，确保客户利益，有必要制定一套科学、合理的企业服务能力等级评定标准。

2. 行业规范：随着企业服务行业的日益繁荣，市场竞争激烈，企业服务水平参差不齐。为规范行业秩序，提升整个行业的服务质量，制定并实施企业服务能力等级评定标准具有重要意义。

3. 政策支持：我国政府高度重视企业服务能力的提升，通过制定相关政策、鼓励创新、支持优质企业等方式，推动企业服务能力的提升。制定企业服务能力等级评定标准，有助于落实政策导向，推动企业专注于提升服务质量。

4. 国际发展趋势：国际上对企业服务能力等级评定有着丰富的经验和成熟的做法。借鉴国际经验，结合我国实际情况，制定具有中国特色的企业服务能力等级评定标准，有助于提升我国企业在国际市场的竞争力。

5. 企业自身发展需求：企业为提高自身竞争力，需不断完善和提升服务能力。制定企业服务能力等级评定标准，有助于企业自我约束、自我提升，实现可持续发展。

二、工作简况

1. 任务来源

《关于发布 2023 年中国智慧工程研究会标准研编计划的通知》

2. 协作单位（参编单位）

本标准主编单位：中国智慧工程研究会企业能力建设教育工作委员会
北京沃尔德技术培训中心

本标准参编单位：西南交通大学
中城科数（北京）智慧城市规划设计研究中心
中国智慧工程研究会职业发展规划工作委员会
中国智慧工程研究会职业人才测评专业委员会
北京软数信息技术研究院
北京佰标技术服务中心
常州路航轨道交通科技有限公司

3. 主要工作过程

2023 年 6 月中旬 组建标准工作小组
2023 年 7 月底 提交标准立项申请表
2023 年 8 月底 标准立项通过
2023 年 9 月初 完成标准编制大纲
2023 年 9 月中旬 标准草稿编制中
2023 年 10 月 标准启动会暨第一次工作会议
2023 年 11 月 征求意见
2023 年 12 月 报批发布

三、标准编制原则与工作依据

1.编制原则

1). 科学性：评定标准的制定应基于科学的研究和论证，确保评定标准的科学性和合理性。

2). 客观性：评定标准应客观公正，避免主观性和随意性，确保评定结果的客观性和准确性。

3). 全面性：评定标准应涵盖企业服务的各个方面，包括服务态度、服务质量、服务效率等方面，确保评定结果的全面性和完整性。

4). 可操作性：评定标准应易于理解和执行，避免过于复杂和繁琐，确保评定工作的可行性和可操作性。

5). 行业通用性：评定标准应符合行业规范和标准，具有普遍适用性和推广价值。

2.工作依据

1). 相关法律法规：评定标准应符合国家相关法律法规，如《企业服务管理条例》、《企业服务能力评价管理办法》等。

2). 编写规则的依据（国标 1.1 或工程建设标准）

3). 国内外经验：借鉴国内外企业服务能力等级评定的经验和做法，结合我国实际情况，制定具有中国特色的评定标准。

4). 企业实践：深入了解企业服务实践，了解企业服务中存在的问题和需求，为制定评定标准提供参考和依据。

综上所述，《企业服务能力等级评定标准》标准编制应遵循科学性、客观性、全面性、可操作性和行业通用性等原则，同时依据相关法律法规、行业标准、国内外经验和企业实践等作为工作依据。通过制定合理的评定标准，有助于提升我国企业整体服务水平，增强市场竞争力，促进企业可持续发展。

3.主要内容

本标准共包括 7 章，范围、规范性引用文件、术语及定义、基本原则、评定依据、评定流程、其他补充说明。

4.待解决的重点、难点问题

无

四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利情况。

五、与现行法律、法规、规章及相关标准的关系

与现行有关法律法规和强制性标准无冲突。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

未涉及重大分歧意见。

七、贯彻标准的要求和措施建议

在本标准的后续应用实践过程中，建议做好组织宣贯、沟通宣传、应用示范等工作。

八、其他应予说明的事项

暂时没有其他应予说明的事项。

《企业服务能力等级评定标准》标准编制组

2023 年 12 月 18 日