

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—XXXX

## 服务业全周期智慧化管控认证要求

Full-cycle intelligent management and control certification requirements for the  
service industry

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中国商业企业管理协会 发 布



目 次

前言 ..... III

引言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 组织环境 ..... 1

    4.1 理解组织及其环境 ..... 1

    4.2 理解相关方的需求和期望 ..... 1

    4.3 确定全周期智慧管控体系的范围 ..... 2

    4.4 全周期智慧管控体系及其过程 ..... 2

5 领导作用 ..... 2

    5.1 领导作用和承诺 ..... 2

    5.2 方针 ..... 2

    5.3 组织的岗位、职责和权限 ..... 2

    5.4 参与和协商 ..... 3

6 策划 ..... 3

    6.1 应对风险和机遇的措施 ..... 3

    6.2 危险源辨识 ..... 3

    6.3 质量目标及其实现的策划 ..... 3

    6.4 变更的策划 ..... 3

7 支持 ..... 3

    7.1 资源 ..... 4

    7.2 能力 ..... 4

    7.3 意识 ..... 4

    7.4 沟通 ..... 4

    7.5 成文信息 ..... 5

8 运行 ..... 5

    8.1 运行策划和控制 ..... 5

    8.2 服务的要求 ..... 5

    8.3 服务的设计和开发 ..... 6

    8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 ..... 6

    8.5 服务提供 ..... 7

    8.6 服务的放行 ..... 7

    8.7 不合格输出的控制 ..... 8

    8.8 应急准备和响应 ..... 8

9 绩效评价 ..... 8

    9.1 监视、测量、分析和评价 ..... 8

9.2 内部审核 ..... 8

9.3 管理评审 ..... 8

10 持续改进 ..... 9

10.1 总则 ..... 9

10.2 不合格和纠正措施 ..... 9

10.3 持续改进 ..... 9

## 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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

## 引 言

本文件的制定旨在为服务行业建立、实施、保持和持续改进全周期智慧化管控体系提供统一要求和指导。随着服务业的快速发展和数字化转型加速，传统管控模式已难以满足组织对效率提升、风险防控和顾客满意增强的需求。服务行业采用全周期智慧化管控体系作为组织的一项战略决策，能够帮助其优化资源配置、提高整体绩效，为推动行业可持续发展奠定良好基础。

本文件以GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》为基础，结合服务行业在服务提供、顾客互动、过程动态性等方面的特性编制而成，旨在补充和细化适用于服务业的智慧化管控要求，确保标准的适用性和针对性。

组织根据本标准实施全周期智慧管控体系的潜在益处包括：

- a) 提升稳定提供满足顾客要求以及适用法律法规要求的的能力；
- b) 创造增强顾客满意的机会，强化顾客忠诚度；
- c) 有效应对与组织环境和目标相关的风险和机遇，降低运营不确定性；
- d) 具备证实其符合规定的全周期智慧管控体系要求的能力，增强内外部信任。

本文件的制定遵循GB/T 190001所阐述的质量管理原则，在其基础上结合服务业特性明确了全周期智慧管控原则，包括：以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理。每项原则均包含对组织的重要性依据、应用益处及典型措施，为组织实施管控体系提供理念支撑。

本文件采用过程方法，该方法结合“策划—实施—检查—改进”（PDCA）循环与基于风险的思维。过程方法使组织能够系统策划各项过程及其相互作用，确保资源配置合理、职责明确；PDCA循环则助力组织对过程进行动态管理，通过持续监控和调整确保过程有效运行。

基于风险的思维作为体系有效性的基础，促使组织前瞻性识别和应对潜在风险与机遇，预防不合格发生，提升体系可靠性。

本文件规定的全周期智慧管控体系要求是对服务要求的补充，而非替代。实施本文件并非要求统一不同组织的体系架构，也无需形成与本标准条款结构完全一致的文件，组织可根据自身规模、服务类型和管理模式灵活应用，重点关注体系的实际有效性和对业务过程的支撑作用。

# 服务业全周期智慧化管控认证要求

## 1 范围

本文件规定了服务业组织建立、实施、保持和持续改进全周期智慧化管控体系的要求，旨在推动服务业实现无纸化办公和全程智慧监控，提升服务质量、效率及职业健康安全管理水平。

本文件适用于各类服务业组织，可作为组织自我评估、改进其智慧化管控体系以及第三方认证机构开展认证活动的依据。

## 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 19001-2016 质量管理体系 要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**全周期智慧化管控** full-cycle intelligent management

以数字化技术为支撑，对服务策划、设计、提供、改进及相关资源管理的全过程进行智能化规划、执行、监控和优化的管理模式。

### 3.2

**无纸化办公** paperless office

通过电子信息系统实现文件创建、流转、存储、查阅等过程的数字化管理，减少或消除纸质介质使用的办公方式。

### 3.3

**全程智慧监控** intelligent monitoring throughout the process

利用数字化技术对服务过程、资源状态、相关方反馈及职业健康安全状况进行实时数据采集、分析和动态追踪的活动。

### 3.4

**服务全周期** full service lifecycle

从服务需求识别、策划、设计、提供、交付至后续改进的完整过程。

## 4 组织环境

### 4.1 理解组织及其环境

组织应识别并分析影响全周期智慧化管控的内外部因素，包括但不限于：

- a) 数字化技术发展趋势、行业智慧化应用水平；
- b) 服务对象对无纸化服务、实时监控的需求与期望；
- c) 法律法规对电子数据管理、职业健康安全监控的要求；
- d) 内部资源（如数字化基础设施、人员数字技能）的能力与限制。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定与全周期智慧化管控相关的相关方，并通过数字化渠道收集其需求和期望，包括：

- a) 顾客对服务的“过程透明化、个性订制化、电子信息化、专业集成化”的需求；

- b) 员工对智慧化工具支持工作、工作环境、健康安全状态监控、职业技能培训的期望；
- c) 监管机构对电子数据可追溯性、合规性、真实可靠性的要求；
- d) 合作伙伴对数字化协同、数据共享、数据安全的需求。

#### 4.3 确定全周期智慧管控体系的范围

组织应明确全周期智慧管控体系的边界和适用性，范围应覆盖：

- a) 服务全周期的所有过程；
- b) 无纸化办公的实施领域：（如服务过程关键节点、员工职业健康状态、资源利用效率）。

#### 4.4 全周期智慧管控体系及其过程

组织应建立全周期智慧管控体系的过程网络，明确各过程的输入、输出、活动及相互作用，并通过数字化工具实现过程的可视化管理。体系应包含：

- a) 无纸化办公相关过程；
- b) 全程智慧监控相关过程；
- c) 服务全周期与智慧化管控的融合过程。

### 5 领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

##### 5.1.1 总则

最高管理者应通过以下行动证明对全周期智慧化管控体系的领导作用和承诺：

- a) 明确智慧化管控的战略目标，将无纸化办公和全程智慧监控纳入组织发展战略；
- b) 确保为体系建立、实施和改进提供必要的资源；
- c) 定期通过智慧化平台审查体系运行数据，评估体系有效性；
- d) 推动组织文化向数字化、智能化转型，强调全员参与智慧化管控的重要性。

##### 5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应确保顾客对无纸化服务和智慧监控的需求得到满足，通过以下措施：

- a) 建立数字化顾客反馈机制，实时收集服务过程中的顾客体验数据；
- b) 基于监控数据优化服务流程，提升服务响应速度和准确性；
- c) 确保电子服务记录的完整性和可追溯性，保障顾客权益；
- d) 顾客隐私信息的防泄密。

#### 5.2 方针

##### 5.2.1 制定质量方针

最高管理者应制定全周期智慧管控方针，方针应：

- a) 与组织战略一致，体现无纸化办公和全程智慧监控的核心目标；
- b) 包括对满足顾客需求、适用法律法规及持续改进体系的承诺；
- c) 通过电子平台向全员和相关方传达，并确保可随时查阅。

##### 5.2.2 制定沟通方针

组织应通过数字化渠道确保方针被全员和相关方理解、执行和维护，定期通过在线培训或测试验证员工对于方针的认知。

#### 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应明确各岗位在全周期智慧化管控中的职责和权限，包括：

- a) 智慧化管控牵头部门（如数字化管理部）的职责：统筹无纸化办公推进、监控系统优化；
- b) 业务部门职责：执行本部门无纸化流程、配合智慧监控数据采集；
- c) 职业健康安全管理岗位职责：利用监控数据识别健康风险，实施干预措施。



## 5.4 参与和协商

组织应建立数字化协商机制，鼓励员工参与智慧化管控体系的策划和改进，包括：

- a) 收集员工对无纸化流程优化的建议；
- b) 反馈智慧监控工具的使用体验及改进需求；
- c) 参与职业健康安全方针与监控指标的制定。

## 6 策划

### 6.1 应对风险和机遇的措施

#### 6.1.1 识别风险和机遇

组织应识别与全周期智慧化管控相关的风险与机遇：

- a) 风险：电子数据泄露、系统故障导致监控中断、员工数字技能不足、过度依赖技术导致人为干预缺失；
- b) 机遇：通过智慧监控提升服务效率、通过无纸化办公降低资源消耗、通过大数据分析优化服务设计，赢得新客户与新市场。

#### 6.1.2 应对措施

组织应制定应对措施，如：

- a) 建立电子数据加密和备份机制，防范数据安全风险；
- b) 部署系统冗余设计，确保监控过程的连续性；
- c) 制定数字化技能培训计划，提升员工能力；
- d) 基于监控数据建立风险预警模型，实现前瞻性干预。

### 6.2 危险源辨识

组织应建立、实施和保持用于持续和主动的危险源辨识的过程。该过程必须考虑（但不限于）：从社会因素、物理环境、以往发生的相关事件、职业安全、消防安全、车辆安全、公共区域安全等方面进行辨识，形成不可接受风险清单，通过智慧监控系统提升风险防范与管控的效率。

### 6.3 质量目标及其实现的策划

组织应在相关职能和层次上建立可测量的质量目标，目标应体现无纸化办公和全程智慧监控的要求，包括但不限于：

- a) 无纸化办公覆盖率 $\geq 95\%$ ；
- b) 服务过程关键节点智慧监控覆盖率 100%；
- c) 职业健康安全状态异常预警处置率 100%；
- d) 顾客电子反馈响应时间 $\leq 2$  小时；
- e) 顾客电子反馈结案率 100%；
- f) 顾客满意度 $\geq 90$  分；
- g) 关键岗位人员智能化技能达标率 100%；
- h) 电子数据的准确性和完整性验证通过率 $\geq 99\%$ 。

### 6.4 变更的策划

当组织环境、相关方需求或技术条件发生变化时，应策划对全周期智慧化管控体系的变更，变更策划应：

- a) 基于智慧监控数据和电子分析报告评估变更需求；
- b) 明确变更的范围、步骤和责任人，通过电子流程审批；
- c) 预测变更可能带来的风险，制定验证和确认方案；
- d) 变更实施后，通过数字化工具收集运行数据，评估变更效果。

## 7 支持

## 7.1 资源

### 7.1.1 总则

组织应提供必要的资源支持全周期智慧化管控，包括数字化基础设施、技术工具、人力资源和财务资源，确保无纸化办公和全程智慧监控的实现。

### 7.1.2 人员

组织应配备具备数字技能的人员，包括智慧化系统运维、数据分析、电子文件管理等岗位人员；建立数字化人才培养机制，如：通过在线培训平台持续提供多元化培训和或自我训练。

### 7.1.3 基础设施

组织应建立和维护满足智慧化管控需求的基础设施，包括但不限于：

- a) 支持无纸化办公的电子信息系统；
- b) 实现全程智慧监控的数据采集和分析系统；
- c) 保障数据安全的网络和存储设施。

### 7.1.4 过程运行环境

组织应确保过程运行的数字化环境满足要求，包括：

- a) 电子系统的稳定性、兼容性和易用性；
- b) 数据传输和存储的安全性；
- c) 支持远程办公和移动监控的网络环境。

### 7.1.5 监视和测量资源

组织应配备必要的数字化监视和测量资源，确保：

- a) 服务过程数据的实时采集；
- b) 职业健康安全状态的动态监测；
- c) 电子数据的准确性和完整性可验证。

### 7.1.6 组织的知识

组织应建立数字化知识管理系统，收集和管理智慧化管控相关的知识，包括：

- a) 无纸化办公流程规范、电子文件管理指南；
- b) 智慧监控系统操作手册、数据分析方法；
- c) 服务改进案例、风险应对经验库。

## 7.2 能力

组织应识别从事智慧化管控相关工作的人员所需的能力，通过在线培训、数字化模拟等方式提升能力。对于关键岗位人员，应通过电子考核验证其能力，记录培训和考核结果。

## 7.3 意识

组织应确保全员理解全周期智慧管控方针和目标，以及自身在体系中的职责，通过以下措施提升意识：

- a) 在电子办公平台首页展示管控方针和目标；
- b) 定期推送智慧化管控相关的案例和最佳实践；
- c) 强调个人行为对电子数据安全、监控数据准确性的影响。

## 7.4 沟通

组织应建立数字化沟通机制，确保全周期智慧管控相关信息的有效传递，包括：

- a) 内部沟通：通过即时通讯系统、内部管理平台传递方针、目标、过程数据及改进建议；
- b) 外部沟通：通过电子服务平台、邮件或在线客服与顾客、监管机构等相关方沟通服务状态、反馈处理结果。

## 7.5 成文信息

### 7.5.1 总则

组织的成文信息应主要以电子形式存在，包括：

- a) 体系文件（方针、目标、程序文件）；
- b) 过程运行记录（服务策划数据、监控日志、顾客反馈）；
- c) 资源管理记录（人员培训、设施维护、知识文档）。

### 7.5.2 创建和更新

电子成文信息的创建和更新应：

- a) 明确责任人及审批流程，通过电子签名确保有效性；
- b) 采用标准化格式，确保数据可被智慧化系统识别和分析；
- c) 及时反映体系变更，确保信息的准确性和时效性。

### 7.5.3 成文信息的控制

组织应建立电子成文信息的管控机制，确保：

- a) 存储安全：采用加密、权限管理等措施防止未授权访问或篡改；
- b) 可追溯性：记录文件的创建、修改、查阅轨迹；
- c) 可用性：在需要时能快速检索和获取；
- d) 保留期限：根据法律法规和业务需求设定电子文件的保存期限，到期自动归档或经过审批后销毁。

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

组织应通过智慧化系统策划和控制服务全周期的运行过程，确保：

- a) 过程分解目标与质量目标一致，明确无纸化和监控要求；
- b) 建立数字化作业指导书，指导员工按流程执行；
- c) 实时采集过程数据，通过监控系统进行动态分析；
- d) 对偏离预期的过程进行及时干预，干预措施通过电子系统记录和跟踪。

### 8.2 服务的要求

#### 8.2.1 顾客沟通

组织应通过电子渠道与顾客进行沟通，包括：

- a) 提供服务信息的电子展示；
- b) 接收顾客需求、订单及特殊要求的电子提交；
- c) 反馈服务进度、问题处理结果的实时推送；
- d) 收集顾客满意度评价的在线调查。

#### 8.2.2 服务要求的确定

组织应通过智慧化系统收集和确定顾客对服务的要求，包括：

- a) 利用数据分析工具梳理历史需求数据，识别常规要求和特殊要求；
- b) 将顾客电子订单、在线表单中的需求转化为可量化的服务指标；
- c) 整合法律法规要求，形成服务要求清单。

#### 8.2.3 服务要求的评审

组织应在服务提供前通过电子系统评审服务要求的充分性和可行性，评审内容包括：

- a) 能否通过无纸化流程满足顾客对电子化服务凭证的需求；
- b) 智慧监控资源是否覆盖服务过程的关键节点；

- c) 现有数字化能力能否满足服务时限、质量等要求。

#### 8.2.4 服务要求的更改

若服务要求发生更改，组织应通过电子系统：

- a) 及时通知相关部门和人员；
- b) 更新服务策划数据和监控指标；
- c) 评审更改对已开展工作的影响（和或潜在风险），制定调整方案。

### 8.3 服务的设计和开发

#### 8.3.1 总则

组织在服务设计和开发过程中，应融入无纸化和智慧监控的要求，确保服务流程具备数字化、可监控的特性。

#### 8.3.2 设计和开发策划

设计和开发策划应通过智慧化平台进行，明确：

- a) 设计阶段的数字化交付物；
- b) 监控节点的设计；
- c) 设计评审的数字化方式。

#### 8.3.3 设计和开发输入

输入应包括：

- a) 顾客对无纸化服务的需求；
- b) 智慧监控的技术可行性；
- c) 法律法规对电子数据管理的要求。

#### 8.3.4 设计和开发控制

通过智慧化系统对设计开发过程进行控制，包括：

- a) 实时跟踪设计进度，偏离计划时自动预警；
- b) 组织在线评审，收集评审意见并电子归档；
- c) 利用模拟工具验证设计方案的可行性。

#### 8.3.5 设计和开发输出

输出应主要以电子形式交付，包括：

- a) 数字化服务流程文件；
- b) 智慧监控参数设置标准；
- c) 电子服务指南。

#### 8.3.6 设计和开发更改

设计开发更改应通过电子系统申请和评审，评估更改对无纸化流程、监控功能的影响（和或潜在风险），更改结果及时更新至相关电子文件。

### 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

#### 8.4.1 总则

组织应通过智慧化平台管理外部提供的过程、产品和服务（含承包方、外包方），确保其符合无纸化和监控要求。

#### 8.4.2 控制类型和程度

根据外部提供方的影响程度，通过电子系统设定控制要求，包括：

- a) 要求外部提供方采用电子数据接口，实现数据共享；

- b) 明确外部过程的监控数据采集要求；
- c) 对外部提供的电子文件进行合规性验证。

#### 8.4.3 提供给外部供方的信息

组织应通过加密电子渠道向外部供方提供明确的要求，包括：

- a) 服务标准的电子版本；
- b) 数据交换格式和安全要求；
- c) 监控数据的提交频次和方式。

### 8.5 服务提供

#### 8.5.1 服务提供的控制

组织应通过智慧化系统控制服务提供过程，包括：

- a) 电子派工：通过系统自动分配服务任务，明确任务要求和时限；
- b) 实时监控：采集服务过程数据，异常情况自动预警；
- c) 电子签到/签退：记录服务人员的到场和离场时间，替代纸质记录；
- d) 远程协助：通过数字化工具为一线人员提供实时技术支持。

#### 8.5.2 标识和可追溯性

采用电子标识对服务对象、资源或过程状态进行标识，通过智慧化系统实现全周期追溯，包括：

- a) 服务对象的电子档案（含服务历史、需求记录）；
- b) 资源使用的电子轨迹；
- c) 过程节点的电子时间戳。

#### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

通过电子系统管理顾客或外部供方提供的财产，包括：

- a) 电子登记：记录财产的接收、使用、返还状态；
- b) 实时监控：跟踪财产的使用情况，防止丢失或损坏；
- c) 异常上报：财产状态异常时自动通知相关方，记录处理结果。

#### 8.5.4 防护

对服务过程中的数据和信息资产进行电子防护，措施包括：

- a) 数据加密：对敏感顾客信息、商业数据进行加密存储和传输；
- b) 权限控制：按岗位设置电子数据的访问权限，防止未授权的删除、复制、查看或修改；
- c) 备份恢复：定期自动备份电子数据，确保数据损坏时可快速恢复。

#### 8.5.5 交付后活动

通过智慧化系统开展交付后活动，包括：

- a) 电子随访：自动向顾客推送满意度调查，收集使用反馈；
- b) 远程监控：对服务效果进行持续数据采集；
- c) 在线支持：提供电子知识库或在线客服，解答顾客问题。

#### 8.5.6 更改控制

服务提供过程的更改应通过电子系统申请和审批，评估更改对无纸化流程、监控数据的影响（和或潜在风险），更改后通过系统更新作业指导和监控参数，确保相关人员及时获取最新要求。

### 8.6 服务的放行

组织应通过智慧化系统对服务结果进行放行控制，包括：

- 自动校验：系统根据预设标准自动检查服务数据；
- 电子审批：合格结果通过在线审批流程放行，审批记录自动存档；
- 电子凭证：向顾客推送服务完成的电子证明，替代纸质凭证。

## 8.7 不合格输出的控制

组织应通过智慧化系统识别和控制不合格服务输出，包括：

- a) 自动识别：基于监控数据自动检测不合格项；
- b) 电子隔离：标记不合格服务的电子记录，防止错误交付；
- c) 纠正跟踪：通过系统分配纠正任务，记录纠正措施和验证结果；
- d) 数据分析：汇总不合格数据，识别趋势，为改进提供依据。

## 8.8 应急准备和响应

组织应建立数字化应急管理机制，应对可能影响服务提供或职业健康安全的突发事件，包括：

- a) 电子应急预案：存储应急预案的电子版本，确保全员可查阅；
- b) 自动预警：通过监控系统识别突发事件征兆（如员工心率异常、系统负载过高、内部非法入侵、外部网络攻击），自动触发预警；
- c) 应急通讯：通过群通知、定位系统快速通知相关人员，协调应急资源；
- d) 事后分析：收集应急过程数据，通过系统复盘优化预案。

## 9 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

组织应通过智慧化系统建立监视和测量机制，定期收集和分析全周期智慧化管控的绩效数据，包括：

- a) 无纸化办公指标；
- b) 监控覆盖率和有效性；
- c) 服务质量指标；
- d) 职业健康安全指标。

#### 9.1.2 顾客满意

通过数字化渠道（如在线评价、电子问卷、服务后自动推送调查）收集顾客满意数据，利用数据分析工具识别顾客需求变化和服务改进点，分析结果以电子报告形式呈现。

#### 9.1.3 分析与评价

组织应利用大数据分析技术对收集的绩效数据进行分析，评估：

- a) 质量目标的达成情况；
- b) 合规性评价；
- c) 风险和机遇的应对效果；
- d) 体系的有效性和适宜性；
- e) 改进的可能性。

### 9.2 内部审核

组织应策划和实施内部审核，验证体系是否符合本标准要求及组织自身规定，审核过程应：

- a) 采用电子化审核计划和检查表；
- b) 通过系统调取电子记录作为审核证据；
- c) 审核发现和报告以电子形式记录，通过在线流程跟踪整改。

### 9.3 管理评审

最高管理者应定期通过智慧化平台主持管理评审，评估体系的持续适宜性、充分性和有效性，评审输入应包括：

- a) 监视和测量的结果（含电子分析报告）；
- b) 内部审核发现及纠正措施状态；
- c) 顾客反馈的电子数据汇总；

- d) 风险和机遇的应对情况；
- e) 改进建议。

## 10 持续改进

### 10.1 总则

组织应建立基于数据驱动的持续改进机制，利用智慧化系统识别全周期智慧化管控的改进机会，确保体系不断优化，提升无纸化办公效率和全程智慧监控的有效性。

### 10.2 不合格和纠正措施

通过监控数据自动识别不合格，分析根源并跟踪纠正措施及效果，基于趋势分析制定预防措施防止问题重复发生。

### 10.3 持续改进

定期分析监控数据和顾客反馈优化服务流程，开展电子审批优化等数字化创新项目，总结经验更新电子知识库，跟踪行业技术发展评估引入新技术可行性，通过电子系统量化展示改进成果。

---