

团 体 标 准

T/BAS XXXX-2020

标准化服务机构服务规范

Service specification for standard service organization

标准征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京标准化协会发布

目 次

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构	1
4.1 基本条件	1
4.2 服务人员	1
4.3 规范经营	2
4.4 服务能力	2
5 服务内容	2
6 服务要求	3
6.1 服务原则	3
6.2 服务态度	4
6.3 服务质量	4
7 评价与改进	4
7.1 监督管理	4
7.2 服务评价	4
7.3 服务改进	5

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。

本文件由北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）提出。

本文件由北京标准化协会归口。

本文件起草单位：（待补充）。

本文件主要起草人：（待补充）。

标准化服务机构服务规范

1 范围

本文件规定了标准化服务机构基本要求、服务能力、服务内容、服务要求和评价与改进等。

本文件适用于提供标准化服务为核心业务的专业咨询机构和标准化事务所，标准化研究机构、专业标准化技术委员会秘书处单位、提供团体标准化服务的学会、协会、商会等、相关咨询公司、大企业内部标准化机构向外提供服务、标准化服务产业联盟等。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

标准化服务

综合运用标准化知识、经验、信息等，采用标准化方法和原理，进行调研、分析、研究等活动，为服务对象提供所需成果的服务。

3.2

标准化服务机构

提供标准化服务的组织或机构。

4 服务机构

4.1 基本条件

4.1.1 标准化服务机构应符合以下资质要求之一：

- a) 法人资格的组织（含企业法人、社会团体法人、民非企业单位法人和事业单位法人）；
- b) 依法成立，且取得统一社会信用代码证书的其他组织。

4.1.2 经营范围内应包含标准化服务。

4.1.3 应具备固定办公场地，具备满足办公需求的相关设施设备。

4.2 服务人员

4.2.1 机构负责人具有高级及高级以上职称或具有十年以上标准化工作经验。

4.2.2 除机构负责人外，还应至少配置 5 名直接从事标准化服务的服务人员：

4.2.3 服务人员应具备以下条件之一：

- a) 取得标准化工程师职称；
- b) 具有标准化专业本科及以上学历；
- c) 非标准化专业本科及以上学历，具有实际从事标准化服务 2 年以上工作经验；
- d) 标准化专科学历，具有 3 年以上实际从事标准化服务；

e) 非标准化专科学历，具有5年以上实际从事标准化服务。

4.2.4 标准化服务人员应熟悉标准化相关的法律、法规和政策要求。

4.2.5 标准化服务人员应遵守职业道德，自觉增强行业自律意识。

4.2.6 标准化服务人员应经过岗位培训，具备标准化工作相关的知识储备。

4.2.7 应为标准化从业人员提供每个季度至少一次的专业培训。

4.2.8 可根据需要，建立兼职专家队伍和人才储备。

4.3 规范经营

4.3.1 经营管理上应符合以下要求：

- a) 根据自身实际和市场环境制定工作目标和长远规划；
- b) 应建立规范的管理制度并有效运行；
- c) 从业人员应着装整洁，服务热情，态度端正，用语文明；
- d) 开展业务时应与客户签订合同；
- e) 保守委托方的技术秘密，不得以任何方式提供或泄漏给第三方。咨询成果的权益归属以合同约定为准；
- f) 标准化服务机构的服务报酬应以合同约定为准，不得收受委托方提供的其他任何形式的非法报酬；
- g) 定期或不定期对工作人员进行培训，并对培训和考核情况进行记录和建档。

4.3.2 管理制度包括但不限于：

- a) 财务管理制度；
- c) 工作人员管理制度；
- d) 培训机制；
- e) 服务管理制度；
- f) 安全管理制度；
- g) 投诉建议受理制度；
- h) 信息保密制度；
- i) 合同档案管理制度；
- j) 员工考核奖惩制度。

4.4 服务能力

应具备主要包括但不限于以下能力：

- a) 与客户期望和需求相适应的需求分析、方案策划；
- b) 实施标准化服务方案的能力；
- c) 内部的档案管理与行政支持能力；
- d) 宜具备信息化提供能力，包括内部运用与外部服务的配套；
- e) 具有客户投诉处理机制，能够及时处理客户投诉或意见反馈；
- f) 应具备获取相关信息、实施标准化分析调查研究、提出解决方案、交付成果的能力；
- g) 应建立内部信息化系统，标准化服务人员提供标准信息查找工具和信息来源。

5 服务内容

服务内容包括但不限于：

- a) 标准化战略咨询；
- b) 标准技术内容和编制方法咨询；
- c) 标准实施咨询；
- d) 标准评价；
- e) 技术指标比对；
- f) 标准符合性测试；
- g) 标准化管理流程服务；
- h) 标准数字化服务；
- i) 标准化教育培训；
- j) 科技成果转化技术标准服务；
- k) 标准化与其他质量基础要素融合服务；
- l) 标准化政策研究咨询等内容。

6 服务要求

6.1 服务原则

6.1.1 公平竞争

6.1.1.1 服务提供者应遵守公平竞争的市场原则。具体包括以下内容：

- a) 不应进行有损于其他单位或人员的活动，不得有直接或间接有损于或不利于其他同业竞争者的言词和行为；
- b) 不应直接或间接的宣传或渲染其与有关行政、司法机构存在直接或间接关系及非正常途经办理事务的能力；
- c) 不应作出超出其自身专业范围和能力的夸大性宣传和承诺；
- d) 不应为招揽业务或谋取暴利而直接或间接采取有违常规或与该行业大多数实际收费标准不符的报价；
- e) 不应进行低于成本或低于正常利润水平的低价销售，不以财物、回扣或者其他商业贿赂手段销售服务或产品。

6.1.1.2 服务机构之间应相互尊重，平等合作，共同进步。

6.1.1.3 不应以任何方式损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

6.1.1.4 应反对不正当交易行为和采用不正当手段搞竞争，应主动维护标准化服务市场的秩序。

6.1.2 诚实守信

6.1.2.1 不欺诈、不做虚假宣传、自觉维护标准化服务市场的正常秩序。

6.1.2.2 应自觉维护服务对象的知情权。

6.1.2.3 标准化服务提供者应及时、如实告知服务对象有关自身及服务的相关情况和内容。内容主要包括：

- a) 服务提供者的业务范围；
- b) 服务提供者的专业服务人员情况；
- c) 服务内容和收费标准；
- d) 服务风险；
- e) 服务投诉及监督渠道；

f) 其他需要提醒告知服务对象的相关重要注意事项。

6.1.2.4 根据项目的内容、复杂程度、对方配合程度等指标，进行合理收费，不搞价格欺诈。

6.1.2.5 应严格按照合同约定的内容提供规范服务，不随便增减服务项目和增加费用，不超范围经营业务或变相转让业务经营许可证。

6.1.2.6 回答服务对象的问题应简明、扼要、准确，如不能满足服务对象的要求应明确告知。

6.1.2.7 应杜绝弄虚作假、商业欺诈、商业贿赂等不道德和非法行为，遏制“吃拿卡要”等不良现象。

6.1.3 保密

6.1.3.1 应坚持保密，维护服务对象利益。

6.1.3.2 应严格保密，不能随意向外泄漏。

6.2 服务态度

6.2.1 标准化服务人员在服务过程中应着装应端庄、大方、整洁，举止得体。

6.2.2 标准化服务人员应待人礼貌、热情、友好。

6.2.3 应使用规范、文明语言。

6.3 服务质量

6.3.1 应全面、准确了解服务对象的需求，为服务对象提供优质、高效的服务。

6.3.2 应及时、保质、有效地完成合同约定的服务事项，合同对服务时限有约定的，依照合同执行。

6.3.3 由于客观原因导致在约定时限内难以完成相关服务工作，应当及时与服务对象沟通、确认，并协商更改服务时限。

6.3.4 应按照合同约定，向服务对象交付成果。

6.3.5 应牢固树立以客户为中心的服务理念，加强服务基础建设，积极规范和不断创新标准化服务，提升行业整体服务层次和服务水平。

6.3.6 应提升行业服务能力，开展理论方法研究 理论基础、专业方法、服务规范及相关标准研究。积极回应服务对象疑问，及时处理服务对象投诉，妥善解决矛盾纠纷。

7 评价与改进

7.1 监督管理

标准化服务机构应建立监督管理机制。对服务提供过程进行日常检查和监督管理。对于客户反馈的问题与投诉应在5个工作日内给与反馈。

7.2 服务评价

标准化服务机构应开展满意度调查，可通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，了解客户对服务的满意情况。满意度调查宜包含以下内容：

- a) 服务人员的职业素养和专业能力；
- b) 服务机构的合同履行情况；
- c) 项目交付成果和实施效果；
- d) 依据项目环境变化的适应能力。

7.3 服务改进

应建立持续改进机制，根据标准化服务过程的意见反馈、监督检查和满意度评价结果，制定改进措施，并持续改进服务质量。
