



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.5—2023

服务业组织标准化工作指南 第5部分：改进

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 5: Improvement

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 资源管理	2
6 改进活动	3
7 改进程序	5
参考文献.....	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》的规定起草。

本文件是 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》的第 5 部分。GB/T 24421 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：标准体系构建；
- 第 3 部分：标准编制；
- 第 4 部分：标准实施及评价；
- 第 5 部分：改进。

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：山东省质量技术监督局、山东省市场监督管理局、济南热线服务产业研究院。

本文件起草人：马晓鸥、毕玉琦、郭大雷、赵国钧、杨冬静、徐大玮、吕典飞、单磊、安斌。

引 言

服务业组织标准化工作是服务业组织根据相关方的需求和期望以及本组织的标准化现状,建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系,制定相关标准,并通过标准体系的运行、标准的实施及评价,不断进行改进与提升的一项标准化活动。GB/T 24421 拟由五个部分组成。

- 第 1 部分:总则。目的在于为服务业组织标准化工作提供指导。
- 第 2 部分:标准体系构建。目的在于为服务业组织标准体系构建提供指导。
- 第 3 部分:标准编制。目的在于为服务业组织标准编制提供指导。
- 第 4 部分:标准实施及评价。目的在于为服务业组织标准实施及评价提供指导。
- 第 5 部分:改进。目的在于为服务业组织标准化工作的改进工作提供指导。

本文件结合服务业组织的标准化管理实际,针对标准体系运行存在的普遍性问题,对服务业组织实施标准体系改进提出指导与建议,有利于引导服务业组织持续提升标准化管理绩效,提高经济效益与社会效益,推动服务业高质量发展。

服务业组织标准化工作指南

第5部分：改进

1 范围

本文件确立了服务业组织标准化工作改进的基本原则，并给出了对改进资源管理、改进活动及改进程序的建议。

本文件适用于服务业组织标准化工作的改进。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“服务业组织”简称“组织”。

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文件。

3.1

改进 improvement

提高标准化管理绩效的活动。

注1：活动可以是循环的或一次性的。

注2：绩效涉及服务、服务过程、标准体系、组织管理等多方面的结果。

3.2

持续改进 continual improvement

促进服务业组织不断提高绩效的循环性改进活动。

3.3

纠正 correction

为消除已发生的不符合所采取的措施。

3.4

纠正措施 corrective action

为消除导致不符合发生的原因所采取的措施。

4 基本原则

4.1 主动识别

组织宜基于服务满意度提升的总目标，主动识别改进事项，寻求改进与提升机会，保持对机会做出快速反应。

4.2 问题导向

组织宜分析影响标准体系运行绩效的关键因素及它们之间的逻辑关系，针对组织标准化工作存在