

服务业企业标准化建设现状分析与对策研究

李璐婷

(深圳地铁物业管理发展有限公司)

摘要: 服务业作为现代经济体系的重要支柱,其发展水平直接反映了一个国家或地区的经济活力与社会进步程度。面对服务业迅速增长与日益复杂的市场环境,如何通过标准化建设提升服务质量、规范行业管理,成为推动服务业企业高质量发展的关键。本文旨在探讨服务业企业标准化建设的国内外现状、必要性、挑战及实施策略。

关键词: 服务业, 标准化建设, 现状, 对策

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.12.019

Analysis of the Current Situation and Countermeasures of Standardization Work in Enterprises of Service Industry

LI Lu-ting

(Shenzhen Metro Property Service Co., Ltd.)

Abstract: As an important pillar of the modern economic system, the development level of the service industry directly reflects the economic vitality and social progress of a country or region. Facing the rapid growth of the service industry and the increasingly complex market environment, how to improve service quality and standardize industrial management through standardization has become the key to promoting high-quality development of service industry enterprises. This paper aims to explore the current situation, necessity, challenges, and implementation strategies of standardization work in enterprises of the service industry both domestically and internationally.

Keywords: service industry, standardization work, present situation, countermeasure

0 引言

随着全球经济一体化的深入发展,服务业发展水平已成为衡量一个国家或地区经济成熟度的关键指标。从整体世界经济发展趋势来看,服务业正逐步成为经济发展的主导力量。目前,诸如美国、英国、德国等发达国家服务业占GDP比重达到70%左右。根据我国每年统计报告的数据显示,服务业占GDP的比重亦在逐年上升,2023年服

务业增加值占国内生产总值的比重超过半数达到54.6%,比2022年高出1.2个百分点。然而,服务业的快速发展也伴随着诸多挑战,如:服务质量参差不齐、管理规范缺失等。因此,服务业企业作为实施主体,其标准化建设应运而生,成为解决这些问题、提升行业竞争力的有效途径。本文将从国内外标准化建设情况出发,深入分析服务业企业标准化建设的现状、挑战与机遇,针对性提出服务业企业开展标准化建设的对策及建议。

作者简介: 李璐婷,助理工程师,硕士研究生,研究方向为服务业标准化。

1 国内外标准化建设情况

1.1 国内

我国标准化建设相较于欧美国家来说起步较晚,但是发展速度较快。近年来,我国标准化工作取得了显著进展,形成了较为完善的标准化体系,覆盖国家、行业、地方、团体及行业标准等多个层次。最新数据显示,国家标准数量已超过4.4万项,包括农业现代化、乡村振兴、现代化产业体系、电子商务、绿色发展以及创新科技等多个领域。尤其在公共服务标准化方面,围绕养老、特殊群体保护、卫生健康以及生活服务等多个方面研制了50项相关标准,并不断推进社会管理及公共服务综合标准化试点建设。同时,我国还积极参与国际标准化合作,促进提升在标准化领域的国际影响力和话语权。

1.2 国外

1.2.1 美国

美国开始推进标准化建设时间较早,并一直采取以民间为主体、市场为驱动的标准化建设模式,其中政府作用相对有限。除了国家标准技术研究院负责制定卫生、安全领域的标准,其他标准都为自愿性标准。美国国家标准学会(ANSI)是美国标准化体系的核心协调机构,负责协调国内机构、团体标准化活动,承担审批美国国家标准以及代表美国参与国际标准化活动等职能^[1]。联邦政府机构的代表以个人名义参与其中,并从侧面通过提供扶持和资助,鼓励企业、高校及科研机构参与标准化建设。这种模式虽具有灵活性,但也存在标准过多过杂、质量难以保证等问题。

因而,在2021年由美国国家标准学会发布的《美国标准战略(2020版)》中进一步强调了各级政府自愿性标准制定和实施应用中的参与度,指出政府应与私营部门合作,积极参与到标准制定过程中以解决标准共同需求。

1.2.2 英国

英国是标准化发展最为悠久的国家,其服务标准化工作覆盖金融、保险、建筑、运输、娱乐、旅游等领域,形成了较为成熟的服务标准化体系。

在标准化机构建设方面,成立于1901年的英国标准协会(BSI)作为全球首个国家标准化机构,其总部设在伦敦。BSI承担着英国国家标准局(NSB)职能,主要任务包括制定和推广英国标准(BS),开展产品质量认证及质量体系认证,并在国际标准化组织和欧洲标准组织中代表英国积极参与国际标准化活动,同时也会开展一部分经营性业务,为中小企业提供技术咨询服务等。服务业是英国支柱性产业,且具有较强国际竞争力,有关服务业的法律法规和标准也相对健全。在BSI框架内,围绕服务质量规范、服务机构要求以及服务投诉解决等方面的商贸服务业标准,为英国服务业的发展构建了良好制度环境,指导、鼓励企业采用标准化管理,以进一步保护消费者合法权益,同时为参与国际贸易提高英国标准国际竞争力奠定基础。

1.2.3 德国

德国标准化协会(DIN)是一个具有深厚历史背景的标准化组织,负责国家标准的管理、制定和推广。德国标准化工作深入渗透至国家各个领域,对国家经济及个人日常生活具有深远影响,每年为德国经济贡献约160亿欧元。DIN设有多个标准委员会、工作委员会和工作组,标准化工作涵盖不同领域和行业。其中特别是服务业标准化委员会(NADL)在德国、欧洲和国际标准工作框架下运作,涵盖经济服务、消费服务和卫生服务,帮助德国服务企业以市场需求为导向,优化服务流程,提供高质量服务。

2 服务业企业标准化建设的必要性

2.1 提升服务质量

标准化建设在提升服务质量方面扮演着至关重要的角色,它不仅有助于明确服务流程、规范服务行为,还从多个维度确保了服务质量的稳步提升和持续优化。具体而言体现在明确服务流程、规范服务行为,确保服务质量的稳定性和可预测性等多方面。更重要的是还能够通过建立质量控制机制、推动服务创新与优化以及塑造企业文化等手段,实现服务质量的全面提升和可持续发展。

2.2 增强市场竞争力

通过深入实施标准化建设,企业能够在多个维度上显著增强自身的市场竞争力,确保在日益激烈的市场环境中保持领先地位。这一过程不仅关乎企业内部的优化与提升,更涉及外部市场形象的塑造与顾客关系的深化。以品牌影响力为例,在产品和服务上执行统一的标准,使得企业的对外输出具有高度辨识度和一致性,这有助于在消费者心中建立起稳固的品牌认知。因而标准化建设在优化服务质量的同时,显著提升了顾客满意度和忠诚度等,这些优势共同作用于企业的市场竞争力,使企业在激烈的市场竞争中脱颖而出,实现可持续发展。

2.3 驱动产业升级

标准化作为推动产业升级不可或缺的一环,是推动产业向高端化、智能化、绿色化发展的重要手段之一。在国务院印发的《国家标准化发展纲要》中,强调把“推动标准化与科技创新互动发展”作为首要任务,重点强化关键技术领域的标准化研究,以创新促标准,提高标准水平,不断完善科技成果转化机制^[2]。并提出到2025年预计达到的两个成果目标。首先,共性关键技术和应用类科技计划项目形成标准研究成果的比例要超过50%;其次,国家标准与国际标准关键技术指标一致性程度将显著提高,国际标准转化率目标达85%以上^[3]。由此可见,通过精心制定并实施高标准、严要求的服务标准,标准化在引导企业加大技术创新和研发投入,进而促进产业升级和转型方面发挥着关键作用。

3 服务业标准化发展现状

3.1 从战略层面加强标准化建设

为有效推进标准化工作,扎实推动各项标准化活动,国家从战略层面高度重视标准化建设,发布《国家标准化发展纲要》对2024及2025年标准化工作进行全域部署,覆盖农业、工业、服务业和社会事业等领域。整体来看,我国标准化工作采用集中统一管理与各责任主体分工负责的体制。国家

标准化管理委员会负责全国标准化工作的统一管理,而各级行政主管部门和授权的行业协会则分别负责各自领域内的标准化工作^[2]。

3.2 服务业标准体系显著完善

我国自21世纪初以来,高度重视服务业标准化工作。从“十五”计划提出调整产业结构、大力发展服务业,到“十一五”计划明确健全服务业标准体系、推进服务业标准化^[4],再到《关于加快发展服务业的若干意见》的出台,国家层面不断加大对服务业标准化工作的支持力度。近年来,国家标准委相继发布了多期服务业标准发展规划,逐步构建起覆盖广泛、结构合理的服务业标准体系,为服务业企业标准化建设提供了坚实的政策基础。

3.3 标准化技术实力持续增强

服务业标准化体系的建设是一项系统工程,它不仅需要充足的人力物力投入,更离不开标准化技术委员会等专业机构的鼎力支持。截至2023年底,我国共有全国专业标准化技术委员会1338个,其中第三产业占比18.5%,这一庞大的专业网络为标准化体系的建设提供了坚实的技术支撑。在它们的专业指导下,标准化体系建设工作得以更加科学、合理地进行,确保了服务业标准化能够精准对接行业需求,有效促进服务行业的持续健康发展。

3.4 试点实施初显成效

依托《服务业标准化试点实施细则》等关键政策文件的实施,服务业标准化实践已取得显著进展,各级政府相继组织开展试点工作,实践范围广泛覆盖物流、餐饮、旅游、金融、科技等多元化领域,多方面深度融入行业肌理。对于参与标准化试点的单位而言,这一进程不仅显著提升了其内部管理效能和服务质量,更通过试点单位的成功示范,形成了良好的辐射效应,激发了整个服务行业的创新活力与升级动力,促进了整个行业的健康快速发展。

4 存在问题

4.1 企业主导推进作用有限

国内服务业起步较晚,品牌企业较少,但随着

时间的推移,在一些服务业内也出现了如:餐饮品牌海底捞、酒店品牌亚朵以及饮品品牌瑞幸咖啡等一系列有影响力的生活服务业企业,这些企业标准化工作开展较好,但是由于缺乏经验交流平台及联动机制,导致企业各自为战,局限于各自领域的发展,使得好的服务经验难以推广。

4.2 标准化宣传不足

在服务业领域,相较于制造业对标准化工作的深入融入,服务业的日常运营中标准化意识相对薄弱,缺乏内在的驱动力和积极性去主动了解和实施标准化。这一现状导致部分企业即便偶有接触或认识到标准化的价值,也面临着信息获取渠道狭窄、信息交流不畅的困境。目前,从业人员主要通过政府宣传及互联网途径获取标准化相关信息,而深入学习和掌握更多标准信息的路径则较为有限,主要依赖于政府定期举办的“质量月”“世界标准日”等集中式宣传活动。然而,这些活动的宣传形式与力度尚不足以充分满足服务业企业日益增长的标准化建设需求。

4.3 实施效果不佳

尽管国内对服务标准化基础理论已有较为深入的理解,并广泛认同其在促进服务业规范性、有序化发展方面具有积极作用。但与工业领域标准化建设不同,服务产品的无形性特质,使得服务业标准化实践面临诸多挑战,难以简单套用“一刀切”的标准化模式,而需要更加灵活、细致地考虑服务过程的多样性和客户需求的个性化。

同时,在服务业标准化建设的实施过程中,一个显著的问题是缺乏有效的动力机制与监督机制。地方标准和企业标准的制定与执行,往往依赖于各组织及相关单位的积极配合与主动实施。然而,在缺乏明确激励和有效监管的情况下,这种配合度往往难以达到理想状态,导致标准化实施进程受阻,效果大打折扣。这不仅影响了标准化建设工作的整体推进,也削弱了标准化在提升服务质量、增强市场竞争力等方面的预期作用。

4.4 行业人才缺乏

服务业长期以来深受教育素质普遍不高之困,这直接导致了该领域难以汇聚起一支既具备

丰富实践经验又拥有深厚专业知识素养的人才队伍。因此,在标准研究领域,服务业相较于其他行业显得滞后,且多数标准局限于企业自身视角,难以跨越企业界限,实现行业乃至国家层面的广泛推广与应用,进而加深了整体对标准化重要性的认识不足。近年来,在企业改制影响下,一些企业的标准化部门被撤销或陷入边缘化的危险,导致专门从事标准化工作的人才大量流失,这使得企业在开展标准化相关工作时面临更多困难。面对如此严峻的人才短缺问题,特别是能够引领标准化活动深入发展的中高级标准化人才的稀缺,已成为制约企业参与标准化竞争、实现跨越式发展的重大障碍。因此,如何破局而出,成为服务业标准化进程中亟待解决的关键问题。

5 对策建议

5.1 利用合作机制完成服务业标准化工作

标准化的工作推进在我国需要采取以政府为主要引导,市场及社会广泛参与的模式开展,围绕政府引导的建设思路,从宏观调控上加强标准化建设政策支持,为标准化建设提供稳定、良好的制度保障。同时深化标准化建设服务职能转变,积极推进服务标准体系搭建及服务业标准化试点工作,进一步激发企业开展标准化建设的积极性^[5]。建立标准信息共享机制,构建标准信息互动平台,发布信息文件,打破政府与企业、企业与企业之间的信息壁垒,吸引各方主体参与标准化建设,推进企业与企业、企业与社会组织间标准化战略合作,将优秀试点经验及服务标准进行推广宣传,在实践中不断优化标准,推动标准化工作持续向好。

5.2 重视服务业标准化宣传

各地媒体应通过专刊、专栏等形式强化服务标准化知识宣传,聚焦战略实施活动及其成效,分享各地经验,吸引消费者与全社会参与。利用“世界标准日”等契机,举办创意主题活动,营造企业积极实践、媒体关注、社会支持的浓厚氛围。同时,亟需拓展高效宣传渠道,如:新媒体平台扩大覆盖,组织培训提升专业能力,建立信息平台共享

资源,以及政策激励与案例推广激发企业动力。旨在进一步推进服务业标准化意识普及与深化,为行业健康发展奠定基石。

5.3 强化标准实施与监督

在推动服务业标准化进程中,建立健全标准实施与监督机制是保障服务标准得以有效执行和持续改进的关键环节。这一机制的建立,旨在通过一系列科学、系统、全面的措施,确保服务标准不仅停留在纸面上,更能在实际服务过程中得到切实遵循和不断优化。具体而言,可以通过设立具备高度专业性和权威性的专门监督机构,负责对整个服务业标准化实施情况进行全方位的监督与管理。同时,制定详细的监督标准,明确监督的范围、内容、方法及频次,确保监督工作的规范性和有效性。在加强监督检查方面,可采用多种手段,如:定期巡查、随机抽查、专项检查等,对服务标准的执行情况进行全面跟踪和评估。通过收集、分析服务过程中的数据与信息,及时发现并纠正不符合标准要求的行为,确保标准化建设的顺利推进。总之,建立健全标准实施与监督机制是服务业标准化建设的重要保障。通过这一机制的建立与实施,能够有效促进服务标准的落地生根,推动服务业向更加规范化、高效化、优质化的方向发展。

5.4 加强服务业标准化专业队伍建设

为有效推进服务业标准化工作,需双管齐下,构建坚实的人才支撑体系与全面的培训体系。一方

面,应积极拓宽人才来源渠道,广泛吸纳与服务业紧密相关的行业部门、权威行业协会、顶尖科研院所、知名大专院校以及活跃于市场前沿的服务企业中的优秀人才,共同融入服务标准化工作的大潮之中。引进多元化人才,为服务业标准化工作注入新鲜血液,提供强有力的智力支持与专业保障,推动标准化工作向更高水平迈进。另一方面,加大对服务业工作人员标准化培训力度,培训范围包括管理人员及一线从业人员,从上至下营造标准化学习氛围,培养一支既熟知服务业发展脉络实践经验,又具备标准化理论知识及掌握标准化工作流程的复合型专家队伍。通过系统化的培训与实践锻炼积极指导服务业企业有效开展标准化工作,为服务业规范化、成熟化及高速化发展奠定坚实基础。

6 结论

服务业企业标准化建设是推动服务业高质量发展的必由之路。通过加强政策引导、激发企业活力、强化标准实施与监督以及培养专业化人才等措施,可以有效提升我国服务业企业标准化建设水平,促进服务业的转型升级和可持续发展。未来,随着标准化工作的不断深入和完善,服务业企业将迎来更加广阔的发展空间和更加美好的发展前景。

参考文献

- [1] 王金玉. 发达国家标准化管理体系研究[J]. 世界标准信息, 2002(04):11-25.
- [2] 黄鹏飞,姜凯,厉旻. 专利与标准创新融合机制的初步研究与建议[J]. 竞争情报, 2022,18(02):49-56.
- [3] 推动标准化与科技创新互动发展——用高标准助力高质量[EB/OL]. 中国政府网.
- [4] 李晓林. 从城市公共服务标准化实践看GB/T 24421.2的适用性[J]. 标准科学, 2010(12):34-39.
- [5] 陈海. 服务业标准化现状分析与对策研究[J]. 中国标准化, 2019(04):245-246.
- [6] 李静. 中国标准管理体系[J]. 建筑机械, 2007(07):6-9.
- [7] 王平,王益谊,John Hill. 中国的标准化战略——成就与挑战[J]. 标准科学, 2010(05):4-9.
- [8] 韦笑,杨静,周立军,等. 基于文献计量的标准化与标准化战略研究热点及态势分析[J]. 标准科学, 2022(05):21-26.
- [9] 易婷婷,胡关子. 中国标准化战略分层结构及展望——以《国家标准化发展纲要》为例[J]. 标准科学, 2023(08):6-12.
- [10] 黄鹏飞,姜凯,厉旻. 专利与标准创新融合机制的初步研究与建议[J]. 竞争情报, 2022,18(02):49-56.
- [11] 吕锡源,周晓宇,曲波. 社会管理和公共服务综合标准化试点建设工作浅析[J]. 品牌与标准化, 2023(05):1-3.