

前海现代服务业标准体系建设研究

王丽娟^{1,2*}

(1.深圳市标准技术研究院; 2.深圳市技术资料开发供应站)

摘要: 前海作为改革开放的最前沿,一直坚持“依托香港、服务内地、面向世界”的发展定位。开展前海现代服务业标准体系建设研究,从标准体系顶层设计、统一规划的角度出发形成一套科学、合理、完善并体现先行示范特色的前海现代服务业标准体系,推动前海现代服务业领域开展标准化试点示范工作,引领前海现代服务业高质量发展。

关键词: 前海, 现代服务业, 标准体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2023.08.006

Research on the Construction of Qianhai Modern Service Industry Standards System

WANG Li-juan*

(1.Shenzhen Institute of Standards and Technology; 2.Shenzhen Technical data Development and Supply Station)

Abstract: As the forefront of reform and opening up, Qianhai has always adhered to the development positioning of “relying on Hong Kong, serving the mainland, and facing the world”. This paper carries out research on the construction of Qianhai modern service industry standards system, forms a scientific, reasonable, comprehensive and exemplary Qianhai modern service industry standards system from the perspective of top-level design and unified planning of the standards system, promotes the standardization pilot demonstration work in the field of Qianhai modern service industry, and leads the high-quality development of Qianhai modern service industry.

Keywords: Qianhai, modern service industry, standards system

0 引言

现代服务业是后工业化时期在传统服务业的基础上发展演进形成的,在信息化时代得以快速发展,具有高科技性或高技术性、知识性、高收益性或高附加值性、集聚性或集群性、从业人员高素质性、新兴性等六大特性^[1]。前海现代服务业是在前海合作区范围内,以知识、技术、信息等为主要生产要素,以服务为主要产品,兼具现代服务业六

大特性的现代服务业。前海现代服务业与前海合作区的发展密不可分,前海合作区成立时的战略定位是“现代服务业体制机制创新区”“现代服务业发展集聚区”“香港与内地紧密合作先导区”“珠三角地区产业升级的引领区”^[2]。尤其是2021年9月6日,中共中央、国务院印发的《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》,除了前海合作区扩容外,还提出“建立完善现代服务业标准体系,开展标准化试点示范”等工作任务^[3]。2021年10

作者简介: 王丽娟,通信作者,硕士研究生,工程师,研究方向为公共管理与社会服务领域标准化。

月10日,中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》,也指出“加快先进制造业和现代服务业融合发展战略建设,推行跨行业跨领域综合标准化”^[4]。《国家标准化发展纲要》行动计划指出“完善现代服务业标准支撑”,对现代物流、金融等业态提出了明确要求。

因此,为支撑深化前海合作区改革开放,助力前海打造粤港澳大湾区全面深化改革创新试验平台,建设高水平对外开放门户枢纽,开展前海现代服务业标准体系建设研究,从标准体系顶层设计、统一规划的角度出发形成一套科学、合理、完善并体现先行示范特色的前海现代服务业标准体系,推动前海现代服务业领域开展标准化试点示范工作显得尤为重要。

1 现代服务业发展现状

1.1 国内外现代服务业发展现状

现代服务业于后工业化时期在传统服务业的基础上发展演进而来,在信息化时代快速发展,并逐渐取得经济主导地位。从全球范围来看,发达国家产出比重历年来已经上升到接近或达到70%^[5]。发展中国家的比重也都超过了50%,并呈现出快速增长态势,均对本国经济的发展起到了很强的促进作用^[6]。除了经济方面的不断增长外,就业人数也持续增加,发达国家就业人数比重达到了60%至78%,中等收入发展中国家为45%至62%,低收入发展中国家为30%至45%。从典型国家及地区来看,美国、韩国、英国、加拿大、中国香港特别行政区、中国澳门特别行政区等地,采用税收优惠减免、优化基础环境、开放市场等策略促进现代服务业的发展,并取得了卓越的成效^[7]。尤其是港澳两地,香港的现代服务业占GDP的80%以上,在全球范围内处于领先地位,其优势主要在金融、物流以及专业服务业,如:会计、法律等领域。澳门的现代服务业主要以高端服务业为主,包括金融服务业、现代房地产业、特色会展及旅游业、现代信息服务业等,其中金融服务业以银行业为主导,占比超过90%^[8]。

就国内而言,现代服务业同样呈现出经济贡献逐渐增大、服务形式多样化程度加深、从业人员增多的态势。此外,国家层面还出台了40多项与金融、物流、科技服务、大数据、电子商务等服务业具体领域相关的促进政策,标志着我国现代服务业已经进入到了服务经济时代。

1.2 前海现代服务业发展现状

前海作为改革开放的最前沿,一直坚持“依托香港、服务内地、面向世界”的发展定位,并围绕现代服务业,深化产业结构性改革、优化营商环境。2022年,前海地区生产总值预计达1948.7亿元、增长5.2%;实际使用港资56.08亿美元,实际使用外资58.6亿美元,增长0.7%,占深圳的53.5%、广东的21%、全国3.1%;前海综保区进出口额2352.2亿元,增长48.8%,单位面积产值全国第一;新注册港资企业729家,新孵化港澳创业团队53家;新落地30个世界500强投资项目,世界500强企业已有361家布局前海,占比72.2%;新推出制度创新成果80项,累计765项,累计75项制度创新成果在全国复制推广^[9]。

目前,前海已形成高端引领、集约发展的现代服务业体系,孕育出金融业、现代物流、公共服务3个千亿级的产业,信息服务、科技服务、专业服务3个五百亿级产业,还构建了集商事、金融、知识产权、海事等门类齐全的司法保障体系,在跨境法律规则衔接上具有独特优势,已实现“港资港法”。

其中最具代表性的金融业方面,截至2023年2月,前海FT账户跨境收支达3933亿元,国际金融城入驻金融机构239家,港资外资占比1/3,成为与香港关联度最高、合作最紧密的区域之一。此外,随着湾区合作和深化改革的不断深入,深港协同发展战略越来越多,2023年2月23日金融领域印发了《关于金融支持前海深港现代服务业合作区全面深化改革开放的意见》,提出30条金融改革创新措施,涵盖民生金融、金融市场互联互通、现代金融产业发展、促进跨境贸易和投融资便利化、加强金融监管合作等方面,并于今年4月出台了支持金融业发展专项资金的产业政策。

为促进现代服务业高质量发展,前海提出了

“1231”的清晰目标：每年提供产业扶持资金不少于10亿元，产业空间不少于20万平方米，到2025年引进、培育全球服务商300家以上，实现服务业增加值1000亿元以上，前海将招引培育金融、商贸物流等8类全球服务商，建设风投创投、融资租赁、天然气贸易、跨境电商等首批六大集聚区，全力打造大湾区现代服务业发展核心引擎，建设亚太地区重要的生产性服务业中心。

1.3 现代服务业标准化现状

1.3.1 国内外现代服务业标准化现状

国外的现代服务业标准化从20世纪中后期开始启蒙，并以英国和法国为代表。英国针对医疗卫生、运输、宾馆、饭店和教育组织、法律等业态建立了比较完善的法律以及相应的行业规范，此外BSI还着重于服务标准的制定与实施，如：适用于律师行业的BS8600《投诉处理》导则。法国是最先开展服务企业质量认证的国家，认证属性为自愿性认证，认证标准为NF国家标准，并且已有18个服务行业通过认证。

我国服务业的标准化起步于20世纪80年代中期，目前已取得了较大进展，在一定程度上推动了我国现代服务业的发展。但现代服务业与传统服务业有着明显的差别，多数原有服务业领域的标准化成果无法直接复制到现代服务业领域。就具体业态而言，我国在金融业、现代物流业、信息服务业领域因其产业发展的需要出台了较多相关标准化成果。但关于现代服务业标准化的专项研究近几年才开始起步，目前我国暂无以现代服务业为标准化对象的国家、行业标准。相关标准化活动主要集中在北京、广东、上海、浙江等经济发达地区，如：上海、广东、南京、青岛等地均成立了围绕现代服务业开展工作的社会组织，但目前仅发布8项团体标准，主要涉及培训、团标编制、评价、信息化等方面。广东、杭州、合肥等地出台了与现代服务业标准化相关的发展规划。标准化专业技术委员会（TC）方面，我国暂无现代服务业TC，仅有部分业态有相关的TC，如：TC180（金融）、TC269（物流）等。试点示范层面，我国暂无专门针对现代服务业的标准化试点培育，目前企业、社会组织

等申报的试点项目均为服务业试点项目，以2022年为例，下达的国家级服务业标准化试点、示范项目中，现代服务业试点项目21项，示范项目4项，分别占试点总数的12%、40%，涉及供应链、会展服务、物流、咨询服务等领域。

1.3.2 前海现代服务业标准化现状

前海现代服务业的标准化工作于近年来开始起步，并不断蓬勃发展，尤其是《深化改革方案》发布后，为落实中央对前海开展标准化工作的明确要求，促进前海现代服务业的快速、高质量发展，前海合作区近年来着重开展了以下几个方面的标准化工作。

（1）标准化项目规划方面：2022年研究制定了《前海合作区标准化工作清单》，从工作机制、试点示范建设、标准化基础建设、重点领域标准化工作、重点标准制修订及推广应用、标准化组织建设、标准化人才培育、组织保障等方面，提出34条标准化工作规划；

（2）标准研制方面：近年来前海管理局作为归口单位申请立项地方标准6项，发布2项，分别是DB4403/T 38-2020《跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范》、DB4403/T 192-2021《三维产权体数据规范》；

（3）试点示范方面：前海管理局及辖区企业2022年成功申请国家级服务业标准化试点项目3项，涉及物流与供应链服务、物流快递服务等方面；

（4）标准化组织方面：正在探索以社会化方式发起成立国际性标准化组织，探索国内外标准化组织、联盟、协会等在前海设立分支机构，探索设立“前海标准化研究中心”。

尽管前海合作区近年来在现代服务业各业态开展了诸多标准化工作，但各项工作缺乏统一抓手及总体规划，因此急需构建标准体系，从“顶层设计、统一规划”出发，指导前海解决现代服务业在标准、规则、制度等方面互联互通及应用依据的问题；解决服务发展水平提升和质量保证的问题；解决服务提供和服务质量有效性和规范性问题；解决服务提供、服务保障等的规范性问题，支撑现代服务业持续高效高质量发展。

2 前海现代服务业标准体系建设

2.1 建设目标

通过现状分析,综合采用理论研究、调查研究等方法,从标准体系顶层设计、统一规划的角度出发,构建前海现代服务业标准体系,助力前海在规则、制度、标准、管理等方面联通港澳、接轨国际;从前海现代服务业的标准体系框架、标准化建议及制修订标准等方面着手,根据前海相关企业、行业、产业调研情况,对前海现代服务业标准体系建设开展研究探索,提出相应的标准化发展建议,推动前海现代服务业领域开展标准化试点示范工作,为前海现代服务业高质量发展提供标准化支撑,助力前海深港现代服务业打造粤港澳大湾区全面深化改革创新试验平台,建设高水平对外开放门户枢纽。

2.2 建设依据

前海现代服务业标准体系主要依据GB/T 13016-2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T 13017-2018《企业标准体系表编制指南》,参照GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系》等标准,并按照国际标准分类法(ICS)、中国标准文献分类法(CCS)等文件编制。主要依据包括《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》《国家标准化发展纲要》及行动计划、《粤港澳大湾区发展规划纲要》《深圳标准发展“十四五”规划》(深标办〔2021〕3号)等8项政策文件及GB/T 13016-2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T 13017-2018《企业标准体系表编制指南》等10项标准文件。

2.3 建设思路及路径

建设前海现代服务业标准体系应在遵循系统性、先进性、实用性、科学性和开放性等原则的基础上^[10],按照如下思路进行建设。

(1)从国家、省、市对前海的定位出发,明确前海现代服务业的发展目标及要求;

(2)在前海现代服务业现状基础上,结合政策背景、发展环境、发展要求,明确前海现代服务业的内涵;

(3)对国内外现代服务业相关研究梳理分析,明确标准体系的构建思路和方法;

(4)针对内涵和目标定位,围绕“顶层设计、统一规划”,构建前海现代服务业标准体系,并编制标准体系编制说明;

(5)提出前海现代服务业标准制修订建议,为前海现代服务业高质量发展提供理论基础。

基于以上建设思路,按照GB/T 13016《标准体系表编制原则和要求》提出的标准体系编制要求,提出前海现代服务业标准体系的研究路径如图1所示。

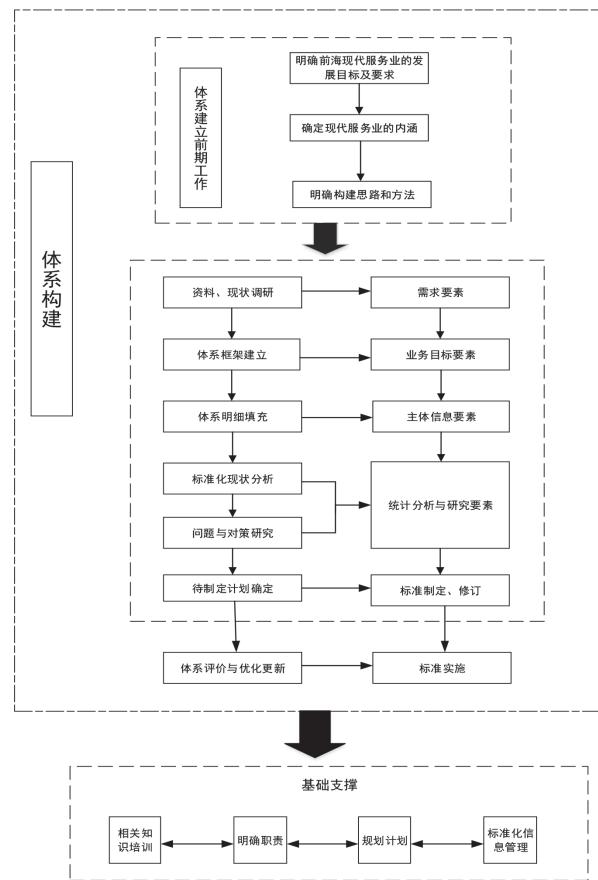


图1 前海现代服务业标准体系研究路径

2.4 体系结构

前海现代服务业标准体系编制主要是从深化改革开放出发,结合前海深港现代服务业合作区改革开放建设,针对前海现代服务业联通港澳、接轨国际的改革目标,在金融服务、现代物流服务、信息服务、科技服务等重点领域开展现代服务业标

准体系建设研究,拟收录的标准侧重在相关领域的国际国外标准、国家标准、行业标准、地方标准、港澳地区标准、湾区标准、团体标准等,其中国际国外标准以相关领域的先进标准为主,国家标准以基础支撑性标准、先进性标准为主,并在部分领域探索将形成的湾区标准、团体标准等提升成为国际标准、国家标准。

因此,根据前海现代服务业深化改革的实际需求,从目标导向、问题导向、操作导向3个维度出发,建立前海现代服务业标准体系框架。初步考虑建立基础通用标准子体系,并按照前海现代服务业业态划分其他子体系,每个子体系拟按照GB/T 30226-2013《服务业标准体系编写指南》的构建思路^[11],从基础通用标准、服务/提供标准、技术支撑标准3个方面梳理相关标准,形成各业态子体系^[12],各业态标准体系示意图如图2所示。根据业态划分的子体系主要包括:金融业标准子体系、现代物流业标准子体系、信息服务标准子体系、科技服务标准子体系等多个子体系,并根据框架梳理国家标准、行业标准、地方标准、港澳地区标准、湾区标准、团体标准、内部规范等各类相关标准,编制标准明细表和标准统计表^[13]。

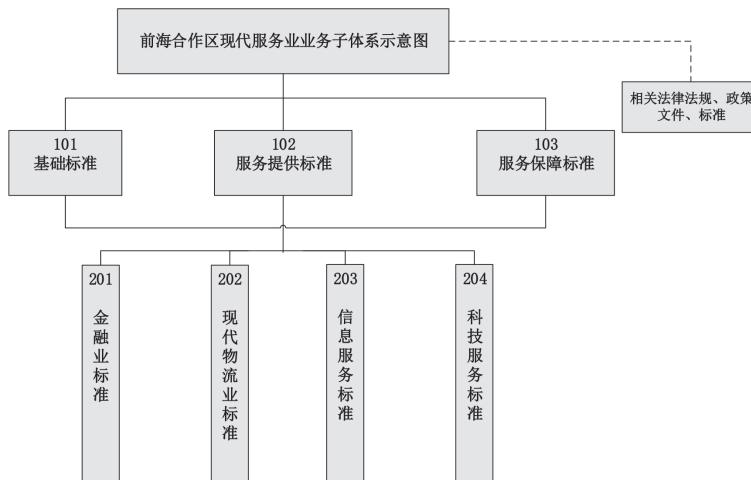


图2 各业态标准体系示意图

基础通用标准收集相关标准62项,主要包括各子体系能够用到的标准化导则、术语与缩略语、分类域代码、符号与标志以及现代服务业基础标准。金融业标准子体系收集相关标准220项,服务提供

标准分为服务规范(按照金融服务业态进一步细分)、服务提供规范(包括设施设备、用品用具、服务流程、服务沟通与确认等)、服务质量控制规范、运行管理规范(客户关系管理、服务资源调剂与组织、服务人员有序组织与配备、设施设备与用品配置、监管与风险防控等)、服务评价与改进标准、统计标准^[14];现代物流业子体系收集相关标准66项,并根据物流服务特性将服务提供标准细分为运输标准、仓储标准、绿色物流标准等;信息服务业子体系收集相关标准54项,其中服务提供标准细分为信息传输服务、计算机和软件服务、信息内容服务等;科技服务业子体系收集相关标准46项,服务提供标准又分为科技服务规范、科技服务质量、运行管理、科技服务评价、专项科技服务等,其中专项科技服务又分为研究开发、技术转移、检验检测认证、创业孵化、知识产权等服务^[15]。

待制定标准方面,基础通用方面,突出各业态有关标准化工作指南、名词术语、计量、检测等通用标准的制定;服务提供方面,根据各业态的特点及前海现代服务业发展需求,基于不同服务全流程管理的特点,研究制定服务提供、服务质量控制、运行管理、服务评价与改进等标准;服务保障方面,着重研制环境、能源、安全与应急、职业健康、信息、财务管理、设施设备及用品等标准。此外3个方面标准的研究,还需注重与先进国际国外标准、国家标准、行业标准、港澳标准、粤港澳大湾区标准的衔接。

3 前海现代服务业标准体系实施路线

标准化建设是前海现代服务业“依托香港、服务内地、面向世界”以及持续高质量发展的重要保障。标准体系实施路线图应根据“战略性、前瞻性、科学性、关键性、可操作性”原则,围绕前海现代服务业各业态建设重要内容,按时间和标准化内容两个维度进行实施规划,明确了未来一段时期的标准化发展目标,以及完成该目标

所需要的资源和条件，
是推进标准体系实施工
作的全方位蓝图。

具体而言,前海现代服务业标准体系实施路线图分2023年、2024—2025年和2026—2027年3个时间段,分为标准体系建设、标准体系宣贯、标准制修订、标准实施、标准体系评价与改进、保障措施等6个方面。“标准体系建设”主要是构建符合前海现代服务的标准体系结构图,并不断完善改进。“标准体系宣贯”主要是面向相关业态的相关人员解读标准体系的作用及构成、实施标准体系的程序等。

“标准制修订”是根据相关方需求程度、服务提供及标准化发展成熟度和资源配置条件，制定多个层次的标准文本，补充完善标准体系下的标准。“标准实施”主要是开展标准宣贯培训、标准实施检查及反馈、标准实施监督及评价等工作。“标准体系评价与改进”主要是针

对标准体系实施后,基于PDCA原理对标准体系进行评价,并促进标准体系不断改进、提升。“措施保障”是从制度规划、平台建设、人才建设和湾区标准化建设4个方面,阐述标准体系实施的支撑^[16]。具体实施路线图如图3所示。

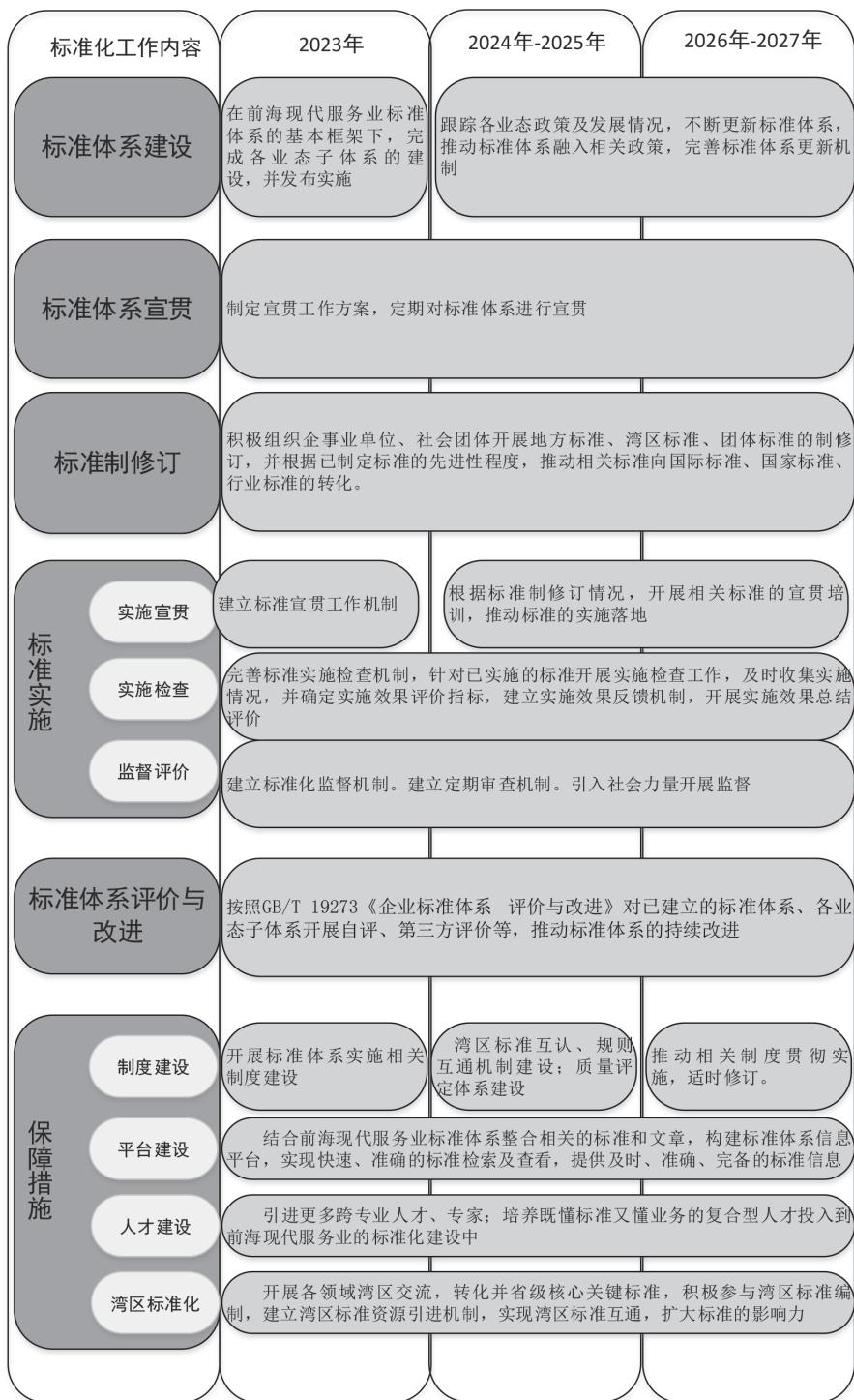


图3 前海现代服务业标准体系实施路线图

4 前海现代服务业标准体系优化更新

4.1 优化目标

前海现代服务业标准体系优化是以“构筑一

个架构合理、层次清楚、相互协调、水平先进、适应需求的标准体系,确保标准布局的系统性、协调性和前瞻性”为目标,对原标准体系进行调整或重构,对现行标准进行复审、整合、调整等,对标准未来的发展方向进行预测并提出需求,形成标准体系升级、更新的实施方案,指导标准体系的协调发展,引领标准技术水平的全面提升^[17]。

4.2 优化的总体思路

根据现代服务业的发展需求,对前海现代服务业标准体系进行需求全要素的调研、搜集、提炼和相关要素分析,集中统一共性关系,设计标准间共性和个性的合理分类关系,突出通用化、系列化、模块化和互联互通互操作的先进理念,考虑标准的通用和专用的有机结合,先构建标准体系的主体架构,以前海现代服务业标准体系主体架构为主导,详细设计标准体系所属的多层次多类别标准体系架构,形成各标准类别和层次间相互配合和相互支持的前海现代服务业标准体系架构,以为标准的优化发展提供顶层设计关系和发展重点方向的科学指导,建成标准优化、精干、协调、先进、适用的前海现代服务业标准体系。

4.3 标准体系架构的优化设计

前海现代服务业标准体系的架构调整或重构从第一层或顶层设计开始,逐层往下展开。前海现代服务业标准体系的第一层次是标准体系的总体布局,或是前海现代服务业标准体系的大类分类,这一分类对前海现代服务业标准体系的发展和标准的组成关系具有重要的引导、规划和定位作用。前海现代服务业标准体系架构重新优化时,基于优化服务组成关系和标准通用的要求,设计标准间共性和个性的合理关系,突出了通用化、系列化、模块化和互联互通互操作的先进理念,构建了全面覆盖各类服务的多类别多层次的产品先进标准体系架构,为前海现代服务业标准体系的科学、协调发展提供重要支撑^[18]。

5 前海现代服务业标准体系发展建议

5.1 开展重要标准制修订

制修订重要急需标准,保证标准供给。以推进前海现代服务业深化改革开放为目标,以金融业、现代物流业、信息服务业、科技服务业等为重点,开展全产业链安全、质量、服务、支撑标准研制。开展前海工程建设管理制度、碳中和、海绵城市、区域供冷、地下机动车库建设、地下空间消防等领域的标准制定,增加标准有效供给。

5.2 加强各领域标准化人才建设

加强标准化通识教育、标准国际化人才培育、标准化复合型人才建设。针对前海现代服务业各项标准化需求,提供标准化基础知识、标准编写、标准体系、标准化相关政策法规、标准宣贯等方面的服务,培育标准化人才。

5.3 创新各领域标准化服务模式

培育发展标准化服务业,大力扶持标准化技术机构、科研院校和标准化服务组织等积极开展现代服务业标准化工作。组织现代服务业标准化技术机构、行业协会、科研机构、产业联盟等,建立各领域现代服务业标准化区域服务与推广平台,积极开展标准制修订、标准验证、标准示范推广、标准宣贯培训、科技成果转化与推广等服务。

5.4 推进各领域标准的国际化

深度参与现代服务业国际贸易规则和国际标准、湾区贸易规则的制修订,积极争取国际标准化组织技术机构的工作机会。围绕金融业、现代物流业、信息服务业、科技服务业开展中外重点标准比对分析研究,提高各领域标准先进性,推动重点领域标准中文、外文版同步制定,以标准的软联通,加速现代服务业湾区乃至国际的互联互通;探索建立中外标准化合作机制,推进湾区标准互认,加快湾区标准体系相互兼容。

5.5 支持全产业团体标准、湾区标准建设

鼓励和支持湾区具备相应能力的行业学会、协会、商会、联合会等社会组织和产业技术联盟协调前海合作区相关业态企业,提升服务水平,以促进标准、机制联通港澳为突破口,充分借鉴国际标准和国内先进标准,鼓励制定具有国际先进水平的团体标准、湾区标准,增加前海合作区团体标准、湾区标准的高效供给。

参考文献

[1] 王志宏,翟立强.黑河市现代服务业发展现状及发展思路[J].价格月刊,2013(01):14-16.

[2] 刘杰武,李贵才.“特区中的特区”——珠海横琴新区与深圳前海合作区比较研究[C]//中国科学技术协会,贵州省人民政府.第十五届中国科协年会第25分会场:产城互动与规划统筹研讨会论文集,2013:203-209.

[3] 中共中央、国务院.全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案[Z].2021-09-06.

[4] 中共中央、国务院.国家标准化发展纲要[Z].2021-10-10.

[5] 黄维兵.现代服务经济理论与中国服务业发展[D].成都:西南财经大学,2002.

[6] 郑凡奇.中澳服务贸易比较优势研究及合作优化[D].厦门:厦门大学,2008.

[7] 王德禄,张国亭.国外现代服务业发展借鉴[J].商场现代化,2009(11):250-252.

[8] 廖君.粤港澳大湾区背景下澳门高端服务业发展的机遇、挑战及升级路径[J].对外经贸实务,2020(11):21-24.

[9] 前海深港现代服务业管理局.2022年前海经济运行情况[EB/OL].(2023-03-16)[2023-06-04].http://qh.sz.gov.cn/sygnan/xxgk/xxgkml/tjsj/content/post_10487210.html.

[10] 中国标准化研究院. GB/T 13016-2018, 标准体系构建原则和要求[S].北京:中国标准出版社, 2018.

[11] 中国标准化研究院. GB/T 30226-2013, 服务业标准体系编写指南[S].北京:中国标准出版社, 2013.

[12] 中国标准化研究院. GB/T 24421.2-2009, 服务业组织标准化工作指南 第2部分: 标准体系[S].北京:中国标准出版社, 2018.

[13] 中国标准化研究院. GB/T 13017-2018, 企业标准体系表编制指南[S].北京:中国标准出版社, 2018.

[14] 丁春妮.新时期金融统计面临的挑战与思考[J].财经界, 2018(29):6-7.DOI:10.16266/j.cnki.cn11-4098/f.2018.19.004.

[15] 李小平,徐汉川.科技资源及服务集成与优化[J].中国基础科学,2019,21(06):41-43+60+64.

[16] 莫冠婷,宣力.广东印发养老服务标准体系规划与路线图[N].中国社会报, 2022-09-05 (A01).

[17] 国家标准化管理委员会.企业标准体系实施指南[M].北京:中国标准出版社, 2003.

[18] 胡洁宇.浅谈新形势下的企业标准体系优化[J].航天标准化, 2020(3):20-22.