

上海现代服务业联合会会长郑惠强： 提升上海服务的标准水平 推动上海服务业高质量发展



7月30日,由上海现代服务业联合会与中国质量认证中心联合编纂的国内首部聚焦和汇集地方现代服务业标准的蓝皮书——《上海现代服务业标准(一)》已正式发布,这是我国服务业发展史上具有里程碑意义的一件大事。

众所周知,我国经济步入了服务经济的时代,但我国服务经济大而不强,整体质量偏弱,人民群众消费升级的问题日益突出,因此发

展高质量的服务业是推动经济发展方式转变的内在要求,也是深入推进供给侧结构性改革,更好满足人民群众日益增长美好生活需要的必然方向。党中央国务院高度重视服务业的发展,去年底,国家有关部委联合印发了《服务业质量提升专项行动方案》。在去年4月,市委市政府《关于全力打响上海“四大品牌”率先推进高质量发展的若干意见》中明确指出发展标

准战略。

当今国际上流行一种新的理念,也就是说三流企业卖苦力,二流企业卖产品,一流企业卖专利,超一流企业卖标准。科技竞争背后就是标准引领,提升上海服务的标准水平,是我们打响四大品牌建设的基础和关键所在。

上海现代服务业联合会作为上海服务业社会组织,集聚了全市170多家服务业行业协会和160多家社会组织,以及700多家服务型企业,基本覆盖了上海服务业的各行各业。编制和实施服务业标准,既是我们联合会的责任所在,更是联合会提升自身服务能级的内在要求。去年下半年,在周禹鹏老会长的积极倡导和亲自推动下,在中国质量认证中心的大力支持下,联合会和中国质量认证中心上海分中心联合尝试编纂《上海现代服务业标准》蓝皮书,希望以此为抓手,通过标准制定和标准执行,总结凝炼具有引领性的现代服务业标准,推动上海现代服务业高质量发展,为全国服务业发展做出应有的贡献和示范作用。

下一步,我们双方将进一步巩固和深化合作成果,创建上海首个国家权威认证机构与枢纽型社会组织合作的平台机构,着力做好五项工作。第一,对标国际标准,推进市场认可。第二,全力

推动联合会的企业会员单位开展新兴服务行业,龙头企业主导或参与国家标准、行业标准的制定。第三,在行业协会会员单位中开展制定实施团体标准,并且为行业协会量身定制专项质量提升技术服务咨询辅导项目,增强各行业协会服务会员的能力和水平。第四,开展现代服务业服务质量评测,比如领跑者评测,探索联合会和CQC共同书名的第三方测评证书,引导市场、消费者、政府选择通过CQC和联合会双标认证的企业。第五,与长三角区域城市开展现代服务业标准交流研讨等工作,共同推动发起成立长三角区域城市之间现代服务业高质量发展的产业联盟,建立长三角服务质量综合评价体系,开展区域服务业评测和互认行动。

《上海现代服务业标准》的诞生,是前一段时期以来,联合会和中国质量认证中心上海分中心合作取得的阶段性成果,更是本届联合会理事会工作的新起点。我希望我们双方的全面合作,将成为上海、长三角地区乃至全国服务业发展工作中的一个范本。希望在不久的将来,《上海现代服务业标准》成为引领服务业发展的标杆和旗帜,借助“一带一路”国家战略走向世界,并影响全球服务业经济一体化的宏伟事业。



《上海现代服务业标准》一书已正式发布,这不仅上海现代服务业联合会一项具有里程碑意义的工作成果,同时也是中国质量认证中心加入上海现代服务业联合会这个大家庭,助力上海现代服务业高质量发展事业中交出的一份阶段性的答卷。中国质量认证中心是由中国政府批准设立,被多国外政府和多个国际权威组织认可的第三方专业认证机构,是全球值得信赖的质量服务机构,旨在提高产品、体系和服务质量,促成社会各界的交流与合作,促进市场诚信体系与和谐社会建设。

近年来,中国质量认证中心在康养、政务、电商、餐饮、物流、零售等多个服务业领域开展了标准研发以及各类认证项目的试点和推广,推动中国服务业的全面发展。服务业质量标准化工作是强化政府宏观质量管理,增强区域行业服务组织服务能力,促进现代服务业发展质量、效益和水平提升的重要基础性工作。质量发展纲要提出要全面实现服务质量的标准化、规范化和品牌化。近年来,我国现代服务业质量标准化工作逐步加强,现代服务业标准化水平和规范化程度有了较大的提高,但是与现代服务业快速发展的形势相比,还存在着标准体系尚需完善,标准整体水平有待提高,质量管理与标准化工作互动机制需要优化等相关问题。

当前,我国已进入全面推动现代服务业大发展的重要时期,新时期新形势,对现代服务业质量标准化工作提出了更新的要求。作为国家队的第三方认证机构,我们也深深的感佩上海现代服务业联合会的领导在努力推动上海、长三角乃至全国服务业质量提升上的远见卓识和前瞻性。这也将激励我们中国质量认证中心继续努力工作,做出应有的贡献。

下一步,我们将以《上海现代服务业标准》一书的发布作为新起点,全力配合上海现代服务业联合会推动标准制定和标准执行,完善具有引领性的现代服务业标准。同时我们将结合现代服务业的评测、培训、宣传等手段,通过推动市场认可,推动《上海现代服务业标准》的公信力和含金量,不断提升上海现代服务业标准化水平,推动上海现代服务业的高质量发展。

我们也希望借助中国质量认证中心在全国乃至海外自身的影响力,将上海在现代服务业的优良做法惠及全球,服务长三角区域以及“一带一路”沿线国家和地区,全力助推上海市全面建成五个中心,打响“四个品牌”,早日实现迈向卓越的全球城市。

中国质量认证中心在上海分中心正式成立了评测业务操作中心,主要工作包括战略规划研究、测试业务发展方向、维护市场健康发展、现代服务业评测人员的资质管理以及质量监督等。希望在今后的工作中,现代服务业评测业务操作中心,也能和上海现代服务业联合会开展更加紧密的合作,为政府准入式采信做好认证和评测,以市场为导向,为现代服务业各个领域推动评测业务,积极探索、研究、制定现代服务业各领域的高端标准和实施规范,切实助推地方现代服务业的高质量发展。

中国质量认证中心主任陆梅：
携手共进 推动全国服务业大发展

《上海现代服务业标准》蓝皮书概要介绍 中国质量认证中心上海分中心主任朱埔达

一、《上海现代服务业标准》蓝皮书的编纂背景

随着上海城市能级的提升,上海服务业比重即将超越70%,服务业的瓶颈日益凸显,急需现代服务业由高速增长向高质量发展的转型升级,如何进一步规范现代服务业,辅助现代服务业健康有序发展。时任现代服务业联合会会长周禹鹏在2018年考察新会员——中国质量认证中心上海分中心时指出:“要进一步规范现代服务业健康有序发展,把增进人民福祉作为现代服务业高质量发展的出发点和落脚点,同时能将上海的优良做法形成标准,服务长三角区域一体化。”他进一步指出:上海现代服务业高质量发展必须要标准先行,标准化是“上海服务”的重要体现,也是落实全力打响“四大品牌”建设的有力保障,更是上海更好落实和服务国家战略、加快建设现代化经济体系的重要载体和推动高质量发

展,创造高品质生活的重要举措。要在“建立上海服务质量综合评价体系”上进行积极探索,开展《上海现代服务业标准》蓝皮书(以下简称《标准》蓝皮书)编纂工作,凝练上海在现代服务业的优良做法;进一步规范、推动行业发展。



展、创造高品质生活的重要举措。要在“建立上海服务质量综合评价体系”上进行积极探索,开展《上海现代服务业标准》蓝皮书(以下简称《标准》蓝皮书)编纂工作,凝练上海在现代服务业的优良做法;进一步规范、推动行业发展。

二、确定编纂工作方案与内容

2015年3月11日,国务院发布《深化标准化工作改革方案》(国发〔2015〕13号)改革措施中指出:在标准制定主体上,鼓励具备相应能力的学会、协会、商会、联合会等社会组织和产业技术联盟协调相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的标准,供市场自愿选用,增加标准的有效供给。在标准管理上,对团体标准不设行政许可,由社会组织和产业技术联盟自主制定发布,通过市场竞争优胜劣汰。鼓励社会组织和产业技术联盟、企业积极参与国际标准化活动,争取承担更多国际标准组织技术机构和领导职务,增强话语权。

2018年1月1日新修订发布的《中华人民共和国标准化法》明确:

奖项评选范围。

根据最新的国家标准化相关法律法规以及管理规定等文件精神,按照现代服务业联合会《对现代服务业服务标准编制指南》(以下简称《指南》),要求团体标准、企业标准必须根据《指南》要求进行起草制定,并经过编委会评审后方可纳入《标准》蓝皮书中,《指南》的发布也为后续《标准》蓝皮书的品质提供了保障。

三、《标准》蓝皮书内容简介

《标准》蓝皮书总体分为五大章节,其中:

第一章为主题报告。重点围绕标准化的起源与发展,推动高质量发展的团体标准以及开展上海

现代服务业标准化工作,推动建立上海服务质量综合评价体系几方面深入浅出的阐述了标准以及团体标准的重要性

第二章《上海现代服务业服务标准编制指南》(草案)(以下简称《指南》)。《指南》提供了社会团体或企业编制上海现代服务业的服务标准的制定原则、制定范围、标准类型、编写内容、制定程序和自我声明公开的指导和建议。适用于编制或修订上海现代服务业服务标准的社会团体或企业。《指南》提出标准的规范性,行业引领性,服务前瞻性,以及围绕顾客为导向原则,多方参与的要求。

第三章是上海市行业协会发布的服务业团体标准。我们按照高标准、严要求的精神在现行发布为数不多的团体标准中甄选出符合《指南》的团体标准纳入汇编,以规范服务行为、提高服务质量和提升服务水平为核心,重点推动康养、物流、政务、金融、航运、信息、旅游、科技服务、家庭服务等领域的标准制定,形成与国际接轨的服务业标准体系。本次纳入的38个团体标准以及8个企业标准均来自于上海市现代服务业近年来发布并公示的标准。

如,上海计算机行业协会发布的《计算机行业企业信用指标体系》团体标准,就是围绕计算机行业企业的信用水平提升为关注焦点,通过引导企业增强社会责任感,在生产经营、财务管理和劳动用工管理等各个环节中强化信用自律,不断提高满足顾客、利益相关方和社会要求的的能力,来获得企业持续健康发展。

再如,有大量的由上海市认证协会发布的《上海品牌评价认证依据》系列标准,这些标准正是目前上海市力推的一项重点工作,也是上海品牌认证的重要依据。上海品牌认证是诠释市委市政府提出的全力打响“四大品牌”,率先推动高质量发展的的重要举措和有形体现。

我们同时作为此项工作的主要核心机构承担了绝大部分的上海品牌认证工作,为推动全面打响“四大品牌”起到了积极作用。

第四章是上海市企业发布的服务业企业标准。重点遴选了具有一定代表性并且与社会民生和具备行业前瞻性的企业发布的服务标准。

第五章是附录。收录了国家近年发布的相关法律法规,政策,以及相应的标准编制指南等工具标准供读者参考。

四、《标准》蓝皮书的意义以及下一步工作计划

本次发布的《标准》蓝皮书,我们没有按照传统的年代排序原则,主要原因是:标准化是一项动态的过程,随时有新业态,新标准的推陈出新,为了保证标本书的时效性和引领性,我们将打破年代编纂排序原则,未来将不定期根据现代服务业整体标准化工作的发展随时发布。

《标准》蓝皮书的发布将为全面推动建立上海服务质量综合评价体系构建牢固的基础,未来我们将辅助各个行业协会、团体、企事业单位等组织开展编制现代服务业的团体标准,支持新兴服务行业的龙头企业主导或参与国家标准、行业标准的制定;辅助各个行业协会,特别是有标准化需求的协会,帮助行业协会在标准化工作领域开展能力建设,辅助打造标准化平台,创建成立标准化技术委员会。

下一步,我们还将依据团体标准引入第三方机构开展服务评测试点,通过第三方服务评测,进一步推动市场认可和政府采信,促进现代服务业各行业的健康有序高质量发展,同时通过各类宣传活动、新闻发布会、行业高峰论坛等的平台,宣传通过服务评测的企业,从而达到引导市场,保护消费者利益,进一步保护优秀企业、扶持提升发展中的企业。



标准的制定意味着一个行业的规范与成熟,为行业发展提供了必要的依据,标准缺失就如同一座高楼大厦缺少了坚固的钢筋混凝土结构,没有标准的组织就像一击即碎的空壳大楼。有标准的优秀组织就好似千年的古建筑久经风雨,屹立不倒。

我们作为组织的经营者,有责任和义务为未来的行业发展夯实基础,找准方向。至此《上海现代服务业标准》蓝皮书发布之际,我代表上海现代服务业联合会全体会员在此倡议。

以《上海现代服务业标准》为起点,对标国际标准,积极参与现代服务业标准的研发、评测、培训与实施,持续总结凝练具有引领性的现代服务业标准,共同推动市场认可,政府采信,提升上海现代服务业服务评测的公信力和含金量。我们坚信,通过联合会全体同仁的不懈努力和全社会的大力支持,让上海服务标准走向全球,成为上海服务的金字招牌,为推动我国服务业高质量发展发挥示范作用,成为超一流的行业协会。

《上海现代服务业高质量发展标准体系建设倡议》
——上海跨境电商行业协会秘书长夏世峰