《上海现代服务业标准》首开先河、示范全国

本报讯 日前，由上海现代服务业联合会与中国质量认证中心上海分中心联合编纂、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）》在沪发布。

该蓝皮书分为主题报告、上海现代服务业标准编制指南、上海市行业协会发布的服务业团体标准、上海市企业发布的服务业企业标准和附录五个部分。其以规范服务行为、提高服务质量和提升服务水平为出发点和导向，借鉴国际标准和惯例，选取上海近年来在金融、信息、旅游、科技服务、家庭服务等重点服务领域行业协会和企业的服务标准进行汇编。

蓝皮书在国内首创了《上海现代服务业服务标准编制指南》。该指南的编写，严格按照指南类标准要求，全面参考与服务标准编制相关的国家标准的结构和内容，结合标准化法及最新颁布的团标管理规定，并摘抄部分上海市市场监督管理局团标和企标自我声明公开的要求最终形成。

据了解，上海现代服务业联合会作为上海服务业枢纽型社会组织和上海行业协会的联合体，集聚了全市170多家服务业行业协会和社会组织，以及800多家服务业领军企业，基本覆盖了上海服务业的各行各业，是编制和实施服务业标准的重要力量。中国质量认证中心作为”国字号”权威第三方认证机构，是服务认证、质量评测领域的“国家队”。今年年初，中国质量认证中心在沪设立中国质量认证中心现代服务业评测业务操作中心。其以高端现代服务业为定位，充分发挥认证评测、检验检测在现代服务业质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”和国际贸易的“通行证”作用，强化现代服务业国际通用语言能力，提高我国现代服务业标准化水平。

此次双方“强强联手”，使该蓝皮书的编纂工作一起步就呈现出科学性、权威性、前瞻性和国际化特点：一是编写的《上海现代服务业服务标准编制指南》，对上海现代服务业各行业协会和企业参与制定高水准的服务业标准具有重要的引领作用；二是对标国际标准与惯例，强化“上海标准”的国际通用语言能力，推动现代服务业标准与国际接轨；三是首开全国社会组织与”国字号”权威第三方认证机构合作之先河，形成了持续发展的工作机制，借助国家认证机构在全国乃至海外的影响力，将上海服务业标准化水平推向全球。

《上海现代服务业标准（一）》的发布，树立了“国字号”权威第三方认证机构与地方枢纽型社会组织合作，共同推动国家服务业高质量发展战略，服务地方经济发展的“样板”。

据悉，双方将进一步巩固和深化合作成果，创建上海首个“国字号”权威第三方认证机构与枢纽型社会组织合作平台，对标国际标准，开展现代服务业标准的研发、评测、培训与实施，推动市场认可、政府采信，提升上海现代服务业服务认证、质量评测的公信力和含金量。同时，上海现代服务业联合会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。让“上海标准”走向全球，成为“上海服务”金字招牌。

业界人士指出，《上海现代服务业标准》的诞生，是上海现代服务业联合会和中国质量认证中心合作取得的阶段性成果。双方通过深入合作，将持续总结凝练具有引领性的现代服务业标准，在推动上海现代服务业高质量发展的同时，助推“上海服务”标准走向国际，为全国服务业发展作出应有的贡献和示范作用。同时，也成为上海、长三角、乃至全国服务业发展工作中的一个范本。

在7月30日举行的《上海现代服务业标准（一）》发布会上，上海现代服务业联合会会长郑惠强和中国质量认证中心主任陆梅分别发表了热情洋溢的致辞；中国质量认证中心上海分中心主任朱埔达介绍了《标准》编辑思路与概要。

发布会还举行了蓝皮书的授书仪式。上海现代服务业联合会和中国质量认证中心领导向来自企业、协会等单位的代表赠送了首批蓝皮书。

上海跨境电商行业协会秘书长夏世峰代表上海现代服务业联合会全体会员发起《上海现代服务业高质量发展标准体系建设倡议》。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。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。

发布会引起了中央新闻媒体和上海地方主流媒体的关注。新华社上海分社、人民网、科技日报、中国网、中国新闻社、中国经济信息社、中国产经新闻、中国贸易报、东方卫视、第一财经、解放日报、文汇报、东方网、澎湃新闻、新浪、腾讯、今日头条、网易等进行了报道或转载，中国金融信息中心陆家嘴金融网进行了全程图文直播。

上海现代服务业联合会副会长简大年在主持发布会时表示，服务功能是上海的核心功能，是经济中心城市的使命所在。上海在服务业“品质革命”进程中的首要体现是服务高标准。这也是“上海服务”四大品牌建设的基础与关键所在。联合会高度重视服务标准的制定工作。去年下半年，在周禹鹏老领导的积极倡导和推动下，在陆梅主任与联合会领导的全体支持下，上海现代服务业联合会与中国质量认证中心上海分中心联合编纂了《上海现代服务业标准》蓝皮书。经过近一年时间的努力，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）》终于发布。希望以此为抓手，通过标准制定和标准执行，持续总结凝练具有引领性的现代服务业标准，在推动上海现代服务业高质量发展的同时，为全国服务业发展做出应有的贡献和示范。

（何秀芳 刘宇）

新闻聚焦

本栏目由东方国际（集团）有限公司特别支持

《上海现代服务业标准》前言

在大多数人眼里，服务业通常被认为是一种非标准化的行业。但是随着信息技术的高速发展和先进管理理念及手段的运用，现代服务业开始采用类似工业化的作业方式和模块。通过一系列的标准化和程序化设计，在对内管理、对外服务等诸多方面，提供了质量稳定可靠的服务并降低了生产成本，提高了生产效率。可以说，现代服务业的一大基本特征就是实现了客户服务的集成化、定制化和精准化。这种标准化运作要求企业将高质量的“标准”融入 整个运营管理活动中，实现业务流程标准化、数据流程标准化和服务质量标准化。

发展高质量的服务业是推动我国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、更好满足人民日益增长的对美好生活需要的重大举措。2018年年末，国家市场监管总局、国家发展改革委联合印发的《服务业质量提升专项行动方案》，明确提出了到2020年底我国服务业高质量发展总体目标。随着上海经济社会的发展，现代服务业已成为本市产业体系的主体。然而与发达国家相比较，与我国经济社会发展对服务业的要求相比较，本市的服务业亟需由高速增长向高质量发展的方向转型升级。《上海市服务业发展“十三五”规划》提出：“上海服务业发展将进入提升品质，提高效益，增强辐射和迈向高端的关键阶段。”我们联合会作为上海服务业综合性、枢纽型的社会组织，集聚了全市170多家行业协会和服务类商会团体会员以及近800家服务业领军企业，基本覆盖了上海服务业的各行各业，具有编制服务 业标准的独特优势，理应把编纂现代服务业标准系列作为在新时代实现自身新发展的一项社会责任。

2018年下半年起，我们开始着手尝试编纂《上海现代服务业标准》（以下简称《标准》）系列。希冀以此为抓手，通过推动标准制定和标准执行两方面的充分沟通合作，持续总结、提高完善具有引领性的现代服务业标准。同时，结合现代服务业评测、标准推广执行、培训教育辅导等工作，逐步建立高水准的第三方评测体系和评测实施方案。通过推动市场认可、政府采信，提升上海现代服务业评测的市场公信力和含金量，进而推动本市现代服务业高质量地发展。

为编好《标准》，此前我们先行编写了指导标准编制的《上海现代服务业服务标准编制指南》，为本书的编纂提供了科学的依据。眼前这本《标准》，选取了上海一批近年来在金融、信息、旅游、科技服务、家庭服务等重点服务领域业绩突出的企业，汇编了其应用的服务标准，也对标先进的国际标准和国际惯例，尽力做到好中选优。特别值得一提的是，这项工作也是联合会与中国质量认证中心上海分中心的首次合作。有了服务认证、质量评测领域国家队的加入，使得这本《标准》更具科学性、权威性和前瞻性，从而真正成为衡量、推动、引领“上海服务”品牌建设上层次、上水平的一个重要标杆。

《标准》的诞生，是联合会继编纂出版《上海现代服务业五新100例》丛书和《上海现代服务业年度发展报告》之后的又一阶段性工作成果。前不久召开的上海现代服务业联合会三届十次理事会会议作出决定，将把推进上海现代服务业标准化建设列作新一届理事会的重点工作，切实抓紧抓好。

我相信，本书的出版将会成为助推上海、长三角乃至全国在现代服务业领域“品质革命”的新动力。我更希望，在不久的将来，上海现代服务业高质量发展的成果，将借助“一带一路”逐步走向世界，影响并服务于全球经济一体化的进程。

最后，我在此对中国质量认证中心上海分中心以及所有参与本书编纂的工作人员表示衷心的感谢，向为本书编撰提供支持和帮助的各会员单位表示最诚挚的谢意。

上海现代服务业联合会会长
《上海现代服务业标准》编委会主任　周禹鹏
2019年3月