

国家市场监督管理总局
国家发展和改革委员会
科技部
工业和信息化部
人力资源社会保障部
交通运输部
商务部
中国人民银行
国家知识产权局

国市监标技〔2019〕173号

市场监管总局等九部门关于
印发《生产性服务业标准化三年
行动计划（2019—2021年）》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）、发展改革委、科技厅（委、局）、工业和信息化主管部门、人力资

源社会保障厅（局）、交通运输部（局、委）、商务厅（局）、知识产权局，中国人民银行上海总部、各分行、营业管理部、各省会（首府）城市中心支行：

为认真贯彻《中共中央 国务院关于推动高质量发展的意见》，深入落实《国务院关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》，以及国务院办公厅印发的《消费品标准和质量提升规划（2016—2020年）》、国家发展改革委印发的《服务业创新发展大纲（2017—2025年）》、原质检总局等3部门印发的《装备制造业标准化和质量提升规划》等文件要求，更好地发挥标准化推进生产性服务业转型升级、高质量发展的技术支撑作用，特制定本行动计划。

一、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入推进生产性服务业领域标准化工作改革，加快完善推动高质量发展的标准体系，瞄准国际标准提高水平，强化标准实施推广应用，健全标准化技术组织与专家队伍，不断提高生产性服务业专业化、社会化、国际化水平，推动生产性服务业与农业、工业等产业深度融合，以标准化助力生产性服务业向价值链高端延伸，以供给提升培育壮大消费新增长点，加快形成服务经济发展新动能，努力构建优质高效、充满活力、竞争力强的现代服务产业新体系。

（二）基本原则。

1. 深化改革、创新驱动。全面落实深化标准化工作改革要求，加快生产性服务业技术创新、产品创新、模式创新等领域标准制修订，推进形成政府主导制定的标准和市场自主制定的标准协同发展、协调配套的新型标准体系。

2. 需求引领、市场主导。紧贴生产性服务业发展对标准化的需求，突出企业主体地位，鼓励企业制定实施高于国家标准或行业标准的企业标准，强化标准实施与应用验证，促进生产性服务业标准化水平整体提升。

3. 集聚发展、产业融合。适应中国特色新型工业化、信息化、城镇化等发展趋势，面向制造业集聚区、高新区等，加强产业生态系统各环节、各领域标准体系顶层设计，加快生产性服务业与社会经济发展深度融合。

4. 重点突破、协调推进。聚焦我国生产性服务业发展中的关键问题，突出重点领域标准建设、标准化创新能力提升等，统筹规划、分步实施，强化各部门、各地区相关政策措施制定和落实的协调推进。

（三）发展目标。

到 2021 年，形成需求引领、企业主体、政产学研用共同推进的标准研制、应用推广、持续改进的标准化工作机制模式，生产性服务业标准体系逐步完善，有效支撑生产性服务业高质量发展。具体目标：

——制修订标准 200 余项，基本覆盖生产性服务业重点领域；

——面向生产性服务业重点领域，推进 60 余个标准化试点示范、技术标准创新基地等项目建设，总结推广一批标准实施典型经验；

——推动开展 300 余场标准化宣贯培训活动，形成多层次、高素质的生产性服务业标准化人才体系，重点领域标准化技术组织不断完备；

——在参与国际标准制修订，担任国际标准化组织技术机构职务，以及标准外文版翻译等方面，质量水平持续提升。

二、重点领域

（一）信息技术服务。

围绕制造强国和网络强国战略部署，以推动信息技术服务业高质量发展为目标，建设政府主导和市场自主相结合的新型标准体系，加快推动重点标准研制和试验验证，持续完善标准应用推广体系，不断提升标准化公共服务水平。到 2021 年，制修订标准 30 项以上，在全国 10 个城市（区域）开展标准验证与应用试点；组织 100 次以上的标准宣贯活动，培育标准化人才 5000 人以上；提出或实质参与制定 10 项国际标准；初步建成高质量标准体系，信息技术服务标准（ITSS）的品牌影响力进一步提升，标准引领发展的作用凸显。（责任部门：工业和信息化部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 1 信息技术服务标准化工作重点

信息技术服务标准体系建设

基础标准。修订分类与代码标准，加快制定服务生存周期、成本度量、产品要求等重点标准。

支撑标准。持续修订完善服务外包标准，制定服务监理系列标准集成应用、服务风险管理、服务安全等重点标准。加快研制重要信息系统造价定额标准。

供给侧标准。制定数据资源规划、知识库管理、标准库设计等咨询设计标准，围绕云计算、大数据、人工智能等新型信息系统建设，制定完善集成实施标准，统筹修订运行维护系列标准，加快研制云服务、数据服务和智能服务等新兴服务领域的重点标准。

需求侧标准。继续完善信息技术治理系列标准，制定数据中心管理和服务标准。围绕数据开放共享和交易流通需求，制定数据资产管理和数据运营服务标准。加快制定就绪度、效果评价和中小企业实施指引等数字化转型服务标准。积极联合金融、电力、广电、医疗等行业标准化组织，制定行业信息技术服务标准。

鼓励和支持具备条件的协会、学会和产业联盟组织制定产业发展急需的团体标准。

信息技术服务标准验证与应用试点

结合咨询设计、集成实施、运行维护、信息技术治理、数据服务等重点领域标准情况，选择 10 个产业发展聚集的城市或区域，开展标准验证与应用试点。

信息技术服务标准应用推广

支持相关标准化技术组织、行业协会和行业中介机构，编制重点标准宣贯培训教材，培养标准宣贯师资队伍。鼓励地方工业和信息化、市场监管主管部门联合开展标准宣贯活动。鼓励制造、金融、电信、电力、医疗等行业重点企业采用标准。支持信息技术服务企业围绕服务能力提升、服务产品研发和交付，积极贯彻实施标准。

信息技术服务标准国际化

支持标准化技术组织、研究机构和重点企业主导或实质参与服务质量、云计算服务、服务外包、数据治理等领域的国际标准，积极推动我国标准化成果转化为国际标准，提升自主标准与国际标准的一致水平。

（二）科创服务。

以满足科技创新需求和提升产业创新能力为目标，重点围绕技术转移、检验检测认证、创业孵化、知识产权、科技咨询、研究开发、工业设计等领域，在科创服务新方法、新模式以及基础能力建设等方面开展标准制修订工作，积极推动具有国际引领性的科创服务方法、模式标准成为国际标准。到 2021 年，初步完善科创服务标准体系，制修订标准 30 项左右；推动 3 个城市区域开展标准应用示范，建设 1 个知识产权技术标准创新基地；在全国范围内开展约 50 场次标准宣贯活动，培训人员约 2000 人次；力争在知识产权领域提出或参与国际标准研制 1—2 项。（责任部门：科技部、工业和信息化部、知识产权局、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 2 科创服务标准化工作重点

科创服务标准体系建设

研发设计服务标准。统筹制定工业设计公共技术平台、评价，服务中心技术要求，设计服务管理，科技资源数据分析，科技平台用户元数据等标准。

技术转移服务标准。统筹制定技术成果的熟化分析与评价、技术交易服务平台、技术交易机构、技术交易市场管理等标准。

创业孵化服务标准。统筹制定科技孵化器、创新项目孵化、创新创业网络平台、科技园区服务及管理等相关标准。

科技咨询服务标准。统筹制定科技咨询服务的运营管理、质量评价，科技咨询服务企业及从业人员管理等标准。

知识产权标准。在知识产权等相关领域构建完善符合我国经济社会发展需求的标准体系，统筹制定知识产权创造、运用、保护、管理、服务等标准。

检验检测认证服务标准。统筹制定检验检测实验室技术和安全、无损检测方法、无损检测仪器、重要关键设备安全监测评估、检验检测服务平台等相关标准。

科创服务标准应用示范

面向科创服务业聚集发展的城市或区域，开展技术成果转化、科技咨询服务、重要关键设备安全监测评估等领域的重点标准应用示范。开展知识产权技术标准创新基地建设。

科创服务标准化宣贯培训与专业技术组织建设

支持标准化研究机构、相关行业协会和技术组织，编制科创服务领域相关的标准宣贯培训教材和培训大纲，建立标准宣贯师资队伍，组织开展标准宣贯培训活动。加快推进科创服务领域的标准化技术组织体系优化，进一步加强全国知识管理标准化技术委员会建设，进一步丰富工作内容，优化工作机制。

科创服务标准国际化

支持标准化研究机构和重点企业提出或参与创新过程知识产权管理、试验检测与评估等领域的国际标准提案及研究制定工作，推动我国科创服务领域标准化工作水平向国际中高端水平看齐。

（三）金融服务。

以防范化解系统性金融风险为主线，围绕统筹监管系统重要性金融机构、金融控股公司，统筹监管重要金融基础设施，统筹金融业综合统计，进一步完善新型金融业标准体系，支持部分城市开展金融标准创新建设试点，加快金融服务标准国际化进程。到 2021 年，制修订国家标准和行业标准 50 余项；推动建设金融服务业标准化试点项目 10 个左右；开展约 15 场次的全国性标准宣贯培训活动，培训标准人才约 500 名；在互联网金融等我国优势领域，争取主导研制 1—2 项国际标准。（责任部门：人民银行、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 3 金融服务标准化工作重点

金融服务标准体系建设

科学划分金融服务强制性标准和推荐性标准，优化完善推荐性标准布局，在涉及金融安全等方面探索制定强制性标准。

重点研制系统重要性金融机构和金融控股公司监管、重要金融基础设施监管、金融综合统计、金融风险监管与防控等需要加强多部门统筹协调的国家标准和行业标准。

优化银行、证券、保险、金融租赁、信用服务等专业领域内金融产品与服务、服务设施设备、服务质量和行业管理行业标准。

重点在互联网金融、保险方面制定一批团体标准。

鼓励企业制定严于国家标准、行业标准，具有竞争力的企业产品与服务标准，建立和完善企业标准体系。

金融服务标准化宣贯培训及标准化技术组织能力建设

组织编制重要标准实施方案和释义，利用媒体、网络、会议等平台开展多层次、多角度的宣传、培训、研讨和解读。

依托行业组织、标准化技术组织、认证机构、大专院校、企业联盟等第三方，建立多种形式的标准实施效果监测体系。

完善金融业标准化人才培养体系，建设金融业标准化专家库，依托高等院校开设金融业标准化相关课程，建设金融业标准化人才校企联合培养基地，完善在职人员培训体系，提高金融业从业人员标准化素质与能力。

加强全国金融标准化技术委员会秘书处建设，完善对各分技术委员会和专项工作组的考核机制，不断完善信息平台，推进行业标准公开，全面提升金融业标准化信息服务能力。

金融服务标准化试点示范

推动重点金融业企业开展服务业标准化试点示范，不断完善企业标准体系。推动部分城市开展金融标准创新建设试点。开展保险业、互联网金融领域团体标准化试点。

金融服务标准国际化

研究制定我国金融业参与国际标准化战略、政策和策略，确定我国参与金融国际化活动的重点领域、重点方向和可行路径。加强国际标准跟踪研究，在移动金融服务、非银行支付、数字货币、密码算法等重点领域加大对口专家派出力度，在可持续金融等领域争取担任国际标准化组织技术机构重要职务。

（四）服务外包。

以提升服务外包产业国际竞争力为目标，围绕服务外包业务接发包流程管控的要求，进一步完善服务外包标准化体系。到 2021 年，制定服务外包能力成熟度标准，推广应用相关行业技术服务标准，建立服务外包标准体系；推动服务外包示范城市开展标准化试点。开展全国性标准宣贯培训活动。（责任部门：商务部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 4 服务外包标准化工作重点

服务外包重点标准研制

针对服务外包与各行业融合发展、产业链各环节相衔接的特点，重点研究服务外包业务接发包流程管控的标准要求，统筹制定项目咨询、解决方案设计、服务交付、保密管理、质量控制、知识产权保护等全过程的服务外包能力成熟度标准。

服务外包重点标准实施推广

密切跟踪接发包企业的反馈意见和实施效果，推动服务外包重点标准的实施推广和持续改进。选择若干服务外包示范城市，开展服务外包能力成熟度标准体系应用试点，推广应用相关行业技术服务标准。面向服务外包及相关领域的行业协会、企业专业人员，开展服务外包标准培训。

服务外包标准国际交流合作

加强与主要接发包国家和地区、“一带一路”沿线国家的标准化交流与合作，积极推动服务外包能力成熟度标准的国际推广应用。

（五）售后服务。

以提升售后服务质量和可靠性为目标，重点在产品安装维修、产品维护保养、远程监测诊断、售后服务质量与诚信评价等

领域推动相关标准化工作，进一步完善售后服务新型标准体系。到 2021 年，研制标准 30 余项；开展 10 余场次全国性标准宣贯培训活动，壮大企业标准化专业队伍；推动建设国家级售后服务标准化试点项目 1—2 个。（责任部门：市场监管总局牵头，相关部门参与）

专栏 5 售后服务标准化工作重点
<p>售后服务重点标准研制</p> <p>产品安装维修标准。统筹制定不同品类产品安装维修技术要求、安装维修作业、产品售后安装维修信息系统、售后服务信息交换等标准。</p> <p>产品维护保养标准。统筹制定不同品类产品维护保养技术要求、维护保养作业等标准。</p> <p>远程监测诊断标准。统筹制定设备远程监控与诊断维护、远程监控与诊断服务平台数据管理、互联网远程监测诊断技术等规范。</p> <p>售后服务质量与诚信标准。统筹制定售后服务质量测评、信用评价等方面标准。</p>
<p>售后服务标准化试点示范</p> <p>选择消费者关心的重点产品，组织开展产品安装调试、以旧换新、远程监测诊断、产品维护保养、增值服务、集成服务、诚信服务建设、售后服务质量评价、消费者售后服务满意度评测等标准应用示范，推动国家级售后服务标准化试点建设。</p>
<p>售后服务标准化培训及队伍建设</p> <p>标准宣贯。鼓励行业组织、标准化技术组织、相关企业采用多层次、多角度的方式，对标准进行宣传、培训、研讨和解读。推动企业完善售后</p>

服务标准实施指南，强化标准实施执行情况的监测与评估。

人才队伍建设。建立完善售后服务标准化人才培养体系，充分开展院校、企业及行业组织的合作，编制相关教材，开设售后服务标准化课程，建立校企售后标准化人才培养基地，搭建售后服务标准化专家库。根据售后服务重点领域发展需求，探索在相关领域的全国专业标准化技术委员会下建立售后服务标准化分技术委员会或工作组。

（六）人力资源服务。

以建立专业化、信息化、产业化、国际化的人力资源服务体系为导向，进一步完善人力资源服务标准体系，科学构建人力资源服务标准体系框架。到 2021 年，完成 2 项国家标准修订工作，进一步推进行业标准和团体标准制定工作；完善标准实施推广机制，完成 3 项国家标准宣贯教材编制工作，组织开展 3—6 期标准化宣贯培训，培训 400 余人次。（责任部门：人力资源社会保障部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 6 人力资源服务标准化工作重点

人力资源服务重点标准制修订

修订《高级人才寻访服务规范》《公共就业服务中心设施设备要求》国家标准。积极推进人力资源公共服务窗口建设、流动人员人事档案管理、人力资源服务质量评价、信息统计等方面的标准研究制定工作。探索研制市场需求度高、专业性强的团体标准，满足市场多元化、多层次服务需求。

完善人力资源服务标准实施推进机制

以实施《人力资源服务机构能力指数》国家标准为重点，在全国七大区域、约 15 个省（区、市）进行重点推广。大力开展并规范实施标准化试点示范，及时跟进，总结经验，提高试点示范项目的质量和效益。建立标

准实施的评估制度，充分发挥人力资源服务机构在标准实施中的主体作用，推动人力资源服务机构将国家标准作为服务提供和质量控制的依据。

开展人力资源服务标准化宣贯培训

编制《现场招聘会服务规范》《人才测评服务业务规范》《人力资源服务机构能力指数》等已出台国家标准宣贯教材，推动重要标准发布的同时，同步出台标准实施方案和释义。加大标准化专业人才、管理人才和人力资源服务机构标准化人员培训力度，组织开展标准化培训，重点解读已发布的国家标准、培训标准化基础知识。

（七）现代物流。

以推进物流高质量发展、促进实体经济降本增效提质为主线，进一步完善现代物流标准体系。到 2021 年，进一步完善现代物流标准体系，研究与制修订标准 50 余项；持续推进物流标准化试点示范，开展 150 场次以上全国性标准化培训和专业技术培训，培训专业标准化人员 13500 余人次；推动标准外文翻译 10 余项，提出或参与国际标准 7 项。（责任部门：发展改革委、商务部、交通运输部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 7 现代物流标准化工作重点

现代物流标准体系建设

以提高物流效率和服务质量为重点，完善现代物流标准体系建设。围绕智慧、共享、绿色等方面，加强现代物流标准的研究和制定。重点研究共同配送、托盘等标准化载具循环共用、物流信息数据接口、物流信息共享、物流服务质量和安全、库存管理、多式联运、海铁联运、绿色物流、冷链物流、物流枢纽、运输服务、智能化物流设施设备、物流服务评价与信用评价等方面标准，完善基础类标准、加快技术和管理类标准的制修订工作。

现代物流标准化试点示范

积极推进以托盘循环共用为切入点的商贸物流标准化工作。结合多式联运示范工程，开展国内集装箱多式联运运单、多式联运电子运单等重要标准应用示范。跟进物流标准实施推广数据的收集、分类、整理和分析研究，并形成案例集，在全行业开展推广应用。

现代物流标准化宣贯培训

开展物流、综合货运等相关重点标准宣贯培训，编制标准宣贯大纲和培训教材，组建标准宣贯师资团队，培养一批掌握标准内容和标准实施方法的专业人才。举办专项标准论坛，交流研讨现代物流标准化发展形势与需求。

现代物流国际标准化

以国家“一带一路”建设为契机，推动 1200mm × 1000mm 托盘在“一带一路”沿线国家的应用，推动托盘标准互认。积极实质参与物流等领域国际标准研制工作。

（八）现代供应链。

贯彻落实党的十九大关于“建设现代化经济体系，深化供给侧结构性改革，在现代供应链领域培育新增长点、形成新动能”的要求，统筹制定现代供应链领域的基础标准和产品服务标准，进一步完善现代供应链标准体系，支持现代供应链创新与应用试点城市与企业建设，加快我国现代供应链标准国际化进程。

（责任部门：发展改革委、商务部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 8 现代供应链标准化工作重点

现代供应链标准体系建设

加快制定供应链产品信息、数据采集、指标口径、交换接口、数据交易等关键共性标准，加强行业间数据信息标准的兼容，促进供应链数据高效传输和交互。完善基础标准，研究制定供应链质量、供应链数据与信息、供应链金融服务、供应链信用管理、供应链服务、绿色供应链等技术和管理类标准。

供应链标准宣贯培训

积极开展供应链标准宣贯培训活动，以政策宣讲会、座谈会等多种方式推广标准，编制标准宣贯大纲和培训教材，建立标准宣贯师资团队。

供应链创新与应用标准应用示范

贯彻落实《国务院办公厅关于积极推进供应链创新与应用的指导意见》，依托供应链创新与应用试点，推广应用供应链标准，培育一批供应链标准应用示范企业。

供应链标准国际化

积极参与全球供应链标准制修订，加强标准互通方面的国际合作，推进供应链标准国际化进程，提升我国供应链国际化能力，研究发起筹建国际供应链标准化技术委员会。

（九）现代商贸。

充分发挥标准对现代商贸提质增效的引领和支撑作用，以标准化推进现代商贸供给侧结构性改革，促进产业转型升级。到 2021 年，逐步完善现代商贸服务标准体系，制修订标准 30 余项；推动 10 个国家标准化试点示范项目；优化商贸领域标准化技术组织体系，筹建国际标准化组织技术委员会 1 个；开展 20 场次左右的全国性标

准宣贯培训活动，培养标准化人才约 80 名；实质性参与国际标准 5 项。（责任部门：商务部、市场监管总局按职责分工负责）

专栏 9 现代商贸标准化工作重点

现代商贸重点标准研制

电子商务信息共享与交换及数据应用标准。统筹制定电子商务主客体信息分类、编码、描述和接口以及电商平台与物流平台信息协同等信息交换和共享标准。研究制定电子发票、电子合同、电子凭证等电子证照互认共享标准。研究制定电子商务数据采集、数据归集、数据源管理、数据质量、数据资产、数据交易、数据评估认证以及数据治理等电子商务数据应用标准。

电子商务交易保障标准。统筹制定政府监管、平台管理、商家诚信自律、第三方评价等电子商务诚信管理标准。研究制定电子商务产品追溯和检测、质量认证与监管、在线评价、风险预警等交易平台综合质量管理体系关键技术标准。

电子商务便利化标准。统筹制定跨境出口多语言分类与描述、电子商务产品知识产权保护及纠纷调解等共性标准。

现代商贸服务标准应用示范

在农产品电子商务、电子商务数据应用、电子商务产品质量提升、知识产权保护和电子证照信息等领域开展标准化试点示范项目。

现代商贸服务标准化宣贯培训

加强现代商贸领域标准的贯彻和执行，针对相关政府管理部门、行业组织、现代商贸服务企业开展宣贯培训，培养一批现代商贸领域标准化专业人员。

现代商贸服务标准国际化

加大对国际标准的跟踪、评估和转化力度，积极参与国际标准的制定。依托国际标准化组织电子商务交易保障技术委员会，推动在电商平台信息、电商产品追溯、电商交易保障、基于互联网的交易数据统计等方面开展国际标准研究。

三、保障措施

（一）强化组织领导。

建立生产性服务业标准化统筹协调制度，及时研究解决标准化工作中的重大问题，加强标准化工作的部门联动，充分发挥各相关部门在标准制定、实施及监督中的作用。强化各级政府组织实施国家标准、行业标准、地方标准的职责，加强对生产性服务业标准化工作的领导，加大重要标准推广应用和实施监督力度。鼓励各地方根据本地区的资源禀赋及发展特点，加强特色、重点领域的地方标准制定与实施，并建立地方标准通报制度与协商机制，推动建立区域协同标准体系。

（二）健全经费投入机制。

加大财政投入，在国家层面推动建立对生产性服务业标准化项目的资金支持和管理的机制。强化各级财政政策资金引导，为生产性服务业标准化工作提供稳定的资金来源，调动各行业主管部门和地方政府对生产性服务业标准化工作支持的主动性和积极性，在标准制修订、试点示范建设、标准化科研、标准化宣传、标准化人才培养等方面予以重点考虑和经费倾斜。同时，开展标准化项目绩效评价，提高标准化资金使用效率。

（三）加大社会宣传力度。

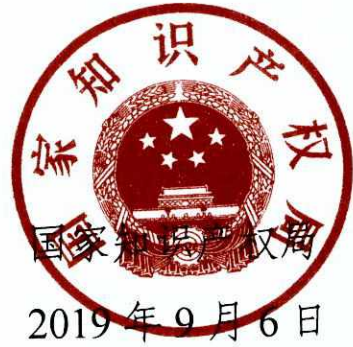
加强对行动计划的宣传引导，利用多渠道加大对相关工作政策和信息的宣传力度，营造氛围，扩大影响。加强对企业的宣传引导，推动企业发挥主体作用，营造社会各界积极参与和支持生产性服务

业标准化建设的良好氛围。

（四）加强实施督促。

各部门要进一步梳理落实重点任务和优先推进项目，制定实施计划和时间表。由国务院标准化行政主管部门牵头组织，各部门分工负责，加强对行动计划的督促检查，提高行动计划实施成效。





(此件公开发布)

