

公共体育服务标准体系框架构建及运行模式

樊炳有, 王家宏

(苏州大学 体育学院, 江苏 苏州 215021)

摘 要: 公共体育服务标准体系研究目的就是维护公共体育服务有效供给的“最佳秩序”。以国家服务标准和“服务三角”模型理论为依据,对公共体育服务标准体系内涵及特性、公共体育服务标准体系框架结构与功能进行阐释,构建了公共体育服务标准体系三角模型分析框架,并提出“标准+非标准”“板块化”“服务三角迁升”等公共体育服务标准体系运行模式。

关键词: 体育管理; 公共体育服务标准体系; “服务三角”模型

中图分类号: G80-05 **文献标志码:** A **文章编号:** 1006-7116(2018)02-0039-06

Public sports service standard system framework construction and running modes

FAN Bing-you, WANG Jia-hong

(School of Physical Education, Soochow University, Suzhou 215021, China)

Abstract: The purpose of studying the public sports service standard system is to maintain the optimal order of effective public sports service supply. Based on national service standards and the “service triangle” model theory as the bases, the authors expatiated on public sports service standard system connotations and characteristics, and public sports service standard system framework structure and functions, built a triangle model analysis framework of the public sports service standard system, and put forward such public sports service standard system running modes as “standard + nonstandard”, “modularization” and “service triangle advancement”.

Key words: sports management; public sports service standard system; “service triangle” model

标准作为一种普适工具已经由传统的工业化标准向公共体育服务领域拓展,从纯粹的技术规范向行为规范的转变,标志着公共体育服务理论研究进入一个新领域。《国家标准化体系建设发展规划(2016—2020年)》(国办发[2015]89号)明确提出“加强基本公共体育服务、全民健身、体育场馆设施等标准的修订工作,促进体育事业又好又快发展”。将公共体育服务标准问题与社会公众生活和体育事业发展密切联系在一起,公共体育服务标准不仅仅是为规定对象提供一个数字标准,更重要的是具有一定的价值关怀,是政府提供公共体育服务的一种科学性、技术性、可操作性的行为规范要求。公共体育服务标准问题的核心是“公共体育服务”与“标准”两个要素的结合,公共体育服务标准是一种管理创新工具,本质上是社会治理能力

和治理体系现代化在公共体育服务领域的具体实践探索,对有效推进公共体育服务实践,满足社会公众需求具有重要意义。

国家高度重视体育标准化工作,“定制度、建体系、搭平台”是目前开展的主要工作和重要研究问题。截至2017年,已经发布的体育领域国家标准行业标准共260项,在研制的标准项目87项,在国家和行业标准领域公共文化体育标准已达44%,其中属于体育领域的有TC291体育用品、TC456体育、TC456/SC1体育/设施设备,试点化建设体育服务只有1项^[1]。涉及公共体育服务领域主要有“制定体育运动安全与保护、高危项目经营场所开放条件及检验方法,体育活动组织与安全标准;研制体育场馆、运动设施、体育器材与用品的管理和安全标准”。相关学术研究比较多的是对公共体

收稿日期: 2017-06-22

基金项目: 国家社会科学基金重点项目“我国公共体育服务标准体系研究”(14ATY003); 教育部人文社会科学一般项目“经济百强县公共体育资源配置差异的实证研究”(13YJA890006)。

作者简介: 樊炳有(1966-),男,教授,博士,研究方向: 体育公共服务。E-mail: fanbingyou@suda.edu.cn 通讯作者: 王家宏教授

育服务标准的内涵、背景及动因进行分析总结^[2],全民健身公共服务体系标准^[3],公共体育设施安全管理和标准体系^[4],县域公共体育服务标准体系研究^[5]等。我国公共体育服务标准整体研究还不够系统,也比较零散。实践层面主要是公共体育服务标准滞后难以满足提质增效的需求,体育行业标准和单项标准还不能转移到公共体育服务领域;理论层面公共体育服务标准体系尚不明晰,标准体系构成要素、结构功能、运行模式等问题需要深入探讨。公共体育服务进入到一定的发展阶段,整体性地推出具有前瞻性和指导性的框架体系也是一个国际惯例,对此问题的思考与解答构成了本研究的核心。

1 公共体育服务标准及标准体系的内涵

1.1 公共体育服务标准的内涵

“标准是为了在一定范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用或反复使用的一种规定性文件”^[6]。“标准是对计量单位或基准做出规定和详细的说明,以语言、文件、图形等方式或模型、样子及其他表现方法出现,并在一定时期内适用”^[7]。这说明,标准既是一种文件又具有多种表现形态。公共体育服务标准首先是服务,就是规定政府提供公共体育服务所要达到的水平、指标和要求,它的表现形式可以是一系列行为规范、定量指标。其次才是标准,是计量单位或基准,包括义务、权限、责任、行为、态度的基本观点。目的是“获得最佳秩序”,促进公共体育服务发挥最佳社会效益。因此,本研究将公共体育服务标准内涵界定为:政府在公共体育服务提供中的服务人员、服务场所、设施设备、服务流程和方法以及服务质量要求,以此制定共同使用和反复使用的条款、要求或指标,以确保公共体育服务实用性、可操作性的相关规定,满足公众公共体育服务的有效供给。这里不可忽视的是公共体育服务标准具有一定的复杂性。从其内涵来看,其复杂性在于公共体育服务标准涉及 3 类标准:技术标准、管理标准、工作标准。技术标准是对公共体育服务场所、设施设备等的要求。管理标准主要围绕公共体育服务提供管理过程的控制,即对公共体育服务流程的要求;工作标准主要围绕公共体育服务提供各岗位的控制,任职岗位、岗位职责、岗位权利、检查考核以及工作主要内容的要求。公共体育服务标准重点突出的就是服务保障规范和服务提供规范,当然也不能忽略技术标准要素,因为公共体育服务提供包含服务安全问题。

1.2 公共体育服务标准体系的内涵

中国标准化委员会 GB/T13016-2009 对标准体系

的界定为“一定范围内的标准按其内在的联系形成的科学的有机整体”^[8]。“一定范围”是指标准体系的适用范围,也是标准体系能发挥作用的范围;“内在联系”是指标准体系内的要素之间系统联系、结构联系、功能联系 3 个方面;“有机整体”是指标准体系的效应既有各项标准直接产生效应,还包括各项标准集合在一起所发挥的整体协调作用。中国标准化委员会 GB/T24620-2009 服务标准制定导则进一步强调,服务业组织应根据自身特点建立协调配合、科学合理的标准体系,并有效运行,这就给公共体育服务标准体系的研制提供了空间和依据。以此为依据,公共体育服务标准体系主要指在公共体育服务领域能够共同使用和重复使用,统一规定的一系列内在联系的公共体育服务标准构成的有机整体。

2 公共体育服务标准体系框架构建依据

“研究框架是认识某种问题逻辑主线的结构安排”^[9]。公共体育服务标准体系框架的研究和实践尚在起步阶段,研究框架的建立主要基于国家服务标准制定政策和“服务三角”模型理论。

国家服务标准规定服务业的标准体系由通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系三大子系统组成,简称为“三大模块”^[10]。通用基础标准体系是服务保障标准体系和服务提供标准体系的基础,服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑,服务提供标准体系是服务保障标准体系的完善。三者之间的内外联系是通过基础性功能、服务保障性功能、服务提供性功能来区分的。服务业组织应根据自身特点建立协调配合、科学合理的标准体系,并有效运行。

“服务三角”模型是美国著名管理学家卡尔·阿尔布瑞契特(Karl Albrecht)和让·詹姆克(Ron Zemke)提出的以顾客为中心的服务战略、公司系统和工作人员构成“服务三角”模型,“服务三角”模型核心理念是“价值命题”——即“服务管理”,即把服务视为经过管理努力的成果^[11]。借鉴“服务三角”模型构建公共体育服务标准体系,不是单纯的标准研制,更是公共体育服务标准体系框架构建的价值显现。现行的公共体育服务的管理模式,属于职能管理模式,重点不是为居民服务,而是为职能部门上级服务的;而“价值命题”的服务管理,强调的是为居民服务为宗旨。第 35 届(2004 年)、第 38 届(2007 年)“世界标准日”的主题“标准使世界更安全”“标准造福人与社会”明确告诉我们:标准的价值理念就是服务居民日常生活,这也符合公共体育服务标准的价值追求。

3 公共体育服务标准体系的框架

3.1 公共体育服务标准体系框架构建

公共体育服务标准体系框架构建的内在要素,既要考虑消费因素,也要考虑生产服务要素(即物质化要素和非物质化要素),以及标准类型要素以及服务领域要素等问题。消费因素既是对社会发展趋势的预判,也是对居民生活水平提高、服务需求加大的适度超前标准判断,这是研制公共体育服务标准基础和依据。目前的公共体育服务标准是最低标准,是由最基本公共体育服务所需的人力、物力和财力因素而定的,这个标准一般只是增加内容而标准只升不降,是以居民收入增加来进行调整,是以提高为基调的。随着经济社会发展,公共体育服务成本的增加、需求加大,居民的消费水平和资金投入标准理论上是同步提高的,因此制定公共体育服务标准也要适度提高。生产服务要素中的物化要素指形成标准对象物理实体所需要的标准,如原料、物化的产品等。公共体育服务物化标准主要涉及公共体育产品的服务标准和质量标准,二者是公共体育服务物化要素安全提供的前提和保障的关系。第38届“世界标准日”就针对体育器材出现伤人事件,要求制作体育服务产品时就应采取“防误技术”,在标准中对物化要素采取了纠正措施,有了预防措施,产品才有保障。非物化要素指为制定标准必不可缺的规定性文件,对公共体育服务实现有着直接或间接作用的标准。标准类型要素是标准体系不可或缺的要害之一,有多种分类方法,如国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业标准,当然技术标准、管理标准,强制标准和推荐标准,标准文件和标准样品。

公共体育服务标准体系框架构建的外在要素,依据国家服务标准的“三大板块”以及“服务三角”的价值理念。国家服务标准的“三大板块”结构是按照标准关注的对象,即技术标准关注“物品”“产品”直接或间接的技术要求,管理标准关注“事情”的程序与责任,工作标准关注“人员”“岗位”的资格、责任权限、操作方法等来区分。三者之间是“外分内联”的关系。而“服务三角”模型理论提出“价值命题”,二者的有机融合,体现了公共体育服务标准体系以满足公众的基本公共体育服务需求为中心,保障人的基本生存权、满足基本尊严、基本健康需要价值属性,也体现了服务的技术属性。以公共体育服务通用基础标准体系五大类要素,提供标准体系的四大类要素,保障标准体系六大类要素,构建基本公共体育服务标准体系框架(见图1)。

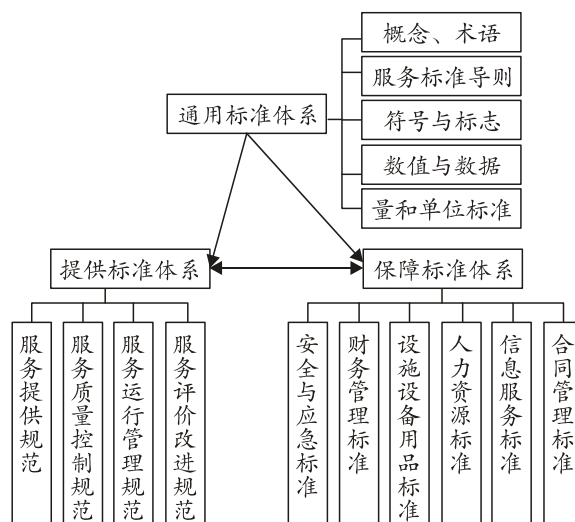


图1 公共体育服务标准体系框架

通用标准体系具有广泛的适用范围或包含一个特定领域的通用条款,是建立和实施基本公共体育服务标准体系时应遵守的或基础标准的集合,因此处于标准体系的最上层,对提供标准体系、保障标准体系的建立和制定起着价值理念和技术的保证、支撑作用。

提供标准体系中的服务提供规范是为满足公众需要,根据公共体育服务项目的环节、类别等属性而规定的特殊性要求。服务提供规范应具备“六性”,即“安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性”,依其应达到的水平和要求制定标准。服务提供规范标准主要提供手段和方法,场地、设施及用品的配备数量和结构等。服务质量控制规范主要指在服务提供过程中,识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程并加以控制而制定的标准,比如对公众不满意的处置标准、不合格服务的纠正与管理、预防性措施的要求及评价标准等。服务运行管理规范是落实基本公共体育服务标准要求应采取的管理措施,各种因素的平衡要求、服务资源的调剂与组织要求、服务人员的有序组织和配置要求以及服务需求表达渠道建立、服务环境等等相关要求。服务评价改进规范是对服务有效性、适宜性和公众满意度进行评价,并对达不到预期效果的服务进行改进的条款。

保障标准体系是为支撑有效提高而制定的规范性文件。目前的基本公共体育服务标准重点开拓的领域主要是财务管理标准、设施设备用品标准、人力资源标准、信息服务标准、安全与应急标准、合同管理标准构成。

通用标准体系、提供标准体系、保障标准体系其对应的服务领域标准也不尽相同,是融合了消费要素、生产服务要素、标准类型要素为一体的推荐性标准。

3.2 公共体育服务标准体系框架的结构与功能

1)公共体育服务标准体系框架的结构。

(1)公共体育服务标准体系框架空间结构。公共体育服务标准体系框架的空间结构,是从公共体育服务标准发展空间、领域的延展性,服务内容适度增加性来审视分析的。空间结构分析主要借鉴系统工程理论中霍尔三维结构模型理论,全方位、多视角的审视基本公共体育服务标准体系框架构成,也就是从条件、逻辑和时间 3 个维度分析公共体育服务标准体系的空间结构。条件维包含消费要素、生产要素、服务类型要素以及服务领域要素等;逻辑维包含问题提出、综合分析、方案设计、优化及其解决问题等;时间维包含公共体育服务标准研制的规划、研发、集成、运行等环节(见图 2)。运用系统工程理论对公共体育服务标准体系进行分析,表明公共体育服务标准体系具备系统的整体性、相关性和有序性特征,表明公共体育服务标准是一个动态发展的过程,也是不断延伸、发展的过程,是在实践基础上不断完善的过程。

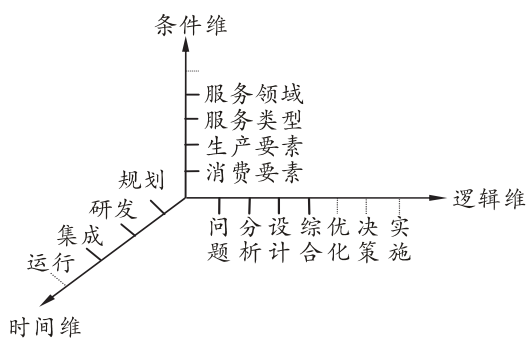


图 2 公共体育服务标准体系框架的空间结构

(2)公共体育服务标准体系框架板块结构。公共体育服务标准体系的“板块”结构是从局部、微观来审视公共体育服务标准体系框架构成,目的是在空间结构基础上的公共体育服务标准体系的个别领域细化或是具体化,更具可操作性。框架模型中的通用体系、提供体系和保障体系就是板块结构的一种表现形式。板块结构通常既具有独立功能,也具有组合功能,比如:各个层级政府提供公共体育服务既可以单独制定场地设施服务标准,也可以单独制定健身指导、活动指导服务标准,将各个板块集合一起,便可以构成公共体育服务标准体系。板块结构的标准体系也可以制定成通用板块、专用板块、特别板块等。

以此为依据,结合公共体育服务标准体系空间结构,设计如下板块结构(见图 3)。板块结构主要适用于公共体育服务标准结构复杂、功能和类型多变的服务领域,或是独立的领域。

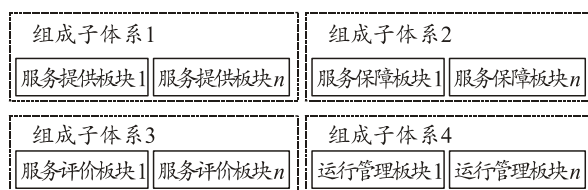


图 3 公共体育服务标准框架的板块结构

2)公共体育服务标准体系的功能。

(1)公共体育服务标准体系的对象识别。公共体育服务标准体系的对象识别的目的在于:一是选择和确定公共体育服务标准体系的对象是开展公共体育服务标准研制的首要环节。公共体育服务标准体系的对象作为公共体育服务标准研制的内容,是最活跃、最积极的因素,这些对象处在不断变化和发展之中。不是任何的一项公共体育服务都适合于制定标准,或是在一个标准之下提供服务。即使是同一项标准,随着对象的发展与人们需求的变化,其内容和水平也在发展、完善或改变、深化。二是公共体育服务面广量大,而且标准研制的工作难度也大,在选择对象要考虑适用性、经济性和基本公共体育服务范畴,力求获得具有普遍意义效果。三是考虑所选标准对象的可行性,从标准需求以及是否具备制定标准的特点出发,充分估计风险和困难。

由于公共体育服务领域的广阔性,详细明确地列举基本公共体育服务标准的对象是难以实现的事情。因此,公共体育服务标准体系对象的确定,首先从需求分析入手,衡量哪些对象需要制定标准是一项十分重要的工作。只有建立需求迫切性评估程序,使需求分析充分到位,才能使标准准确而及时地反映市场需求。需求可以从制定标准的目的和用途、实施标准的可行性、制定标准的适时性等方面考虑;其次,考虑是否具备“共同使用”和“反复使用”两个特点;再次,考虑与有关文件的协调等问题。

(2)公共体育服务标准体系的范围界定。公共体育服务标准体系的范围,就是公共体育服务标准研制的适用层级、内容的具体操作两个层面。公共体育服务标准体系的范围确立,是以政府提供公共体育服务的范围与内容为基础和依据的。目前我国公共体育服务是以政府为主体提供的,必须和层级政府紧密相联^[12]。鉴于当前公共体育服务标准研制和实施的实际情况,标准研制主要涉及健身设施服务标准、健身组织服务标准、健身指导服务标准、体育活动服务标准以及政府职能、财政投入、公共体育服务标准实施绩效评价等内容,由此构成近期公共体育服务标准体系的范围。

4 公共体育服务体系运行

4.1 公共体育服务体系运行要素

公共体育服务体系运行,就是公共体育服务标准的适用层级、范围的具体运用,是一项有组织有计划的逐步推进,通常包括准备、规划、研制、实施与反馈几个重要环节,是一整套的服务管理流程。顶层设计、推动者和推动力是基本公共体育服务体系运行的3个关键要素。

顶层设计引导公共体育服务体系研制。《深化标准化工作改革方案》行动计划(2015—2016),以及《国家标准化体系建设发展规划(2016—2020年)》《中华人民共和国标准化法》的修订与实施,都已表明标准化已经进入顶层设计、研制实施阶段。但就目前公共体育服务标准的研制和实施来看,首先是自身的界点不清晰,内容领域模糊,还没有形成独立的领域和相对独立的发展阶段。基层实践的困惑在于公共体育服务的边界问题,全民健身似乎代替了公共体育服务的全部。其次是公共体育服务标准研究制定内在动力不足的局限,主观层面存在于体育职能部门权力垄断性掌控缺少外部竞争,缺乏管理变革的驱动力;客观上层面上存在职能交叉、责任不清等问题。再是实施公共体育服务标准需要更多的协调成本,致使公共体育服务标准顶层设计尚不明晰。

推动者作为公共体育服务标准运行的主要作用方,通过对体育职能部门、人员的工作和思想上的影响力来推动对已有的公共体育服务标准的适用性、存在问题进行修订完善。宏观来说,公共体育服务标准运行的推动者主要是政府体育职能部门的管理者、提供公共体育服务行业协会、体育社会组织、高校和科研院所。管理者代表政府行使基本公共体育服务职能,组织公共体育服务标准的研制、实施、监督和反馈,可以通过检查、业务评估、专题研讨等形式推行公共体育服务标准。参与提供公共体育服务的行业协会和体育社会组织是标准的践行者、反馈者,通过实践检验标准研制的科学性、适用性。高校和科研院所作为公共体育服务标准研制参与者,通过参与公共体育服务标准的实践、学术研究等形式,推动公共体育服务标准的研制、运行与更新。

推动力是公共体育服务体系运行实施的政策和制度保障,既有外部的推动力,也有内在需求力。《国家标准化体系建设发展规划》(2016—2020)已经将标准定为经济和社会发展的技术支撑,国家治理体系和治理能力现代化的基础制度,发挥“标准+”的效应。也就是说外部推动力已经形成,体育系统内部的动力需要强化需求引领,系统布局,更需要深化改革、

创新驱动,才能明晰基本公共体育服务标准带来协同推进、共同治理的效应。

凡是人造的标准体系都是有目标的^[13],公共体育服务体系运行能否达到目标要求,除了环境因素影响,顶层设计是决定因素,是对推动者和推动力的支撑,是公共体育服务体系运行的外部动力。推动者和推动力是公共体育服务体系运行的内在动力,是积极的活跃因素。公共体育服务体系内外各种因素相互作用的过程不断发生变化,而结构一般是比较稳定的,只有当功能到一定程度(如标准已不适应现实服务需要)时,才能引起结构的部分变化(如某些标准修订或废止)或全部改变。

4.2 公共体育服务体系运行模式

公共体育服务供给适应需求个性化、层次化的公共服务市场,适应快速多变公众需求,如何通过公共体育服务标准整合公共体育服务资源、提高服务效率,促进公共体育服务供给方式的转变,其运行模式的选择就显得尤为重要。结合现实公共体育服务发展阶段,公共体育服务体系运行模式有标准+非标准模式、板块化模式、服务三角迁升模式3种。

1)标准+非标准模式。

全民健身国家标准、体育场馆设施标准以及社区体育服务标准几年来在逐步完善,可以说是公共体育服务部分标准已经在实施之中,这就是标准+非标准的组合。中国标准系列有体育场馆设施标准的相关规定,但是全民健身、社区体育服务的还不在其中,说明公共体育服务的提供标准有多种途径,提供的服务产品也是多种模式,而各种不同的途径、模式也有共性要素,这样每个公共体育服务和产品都有共性要素与个性要素的结合。共性部分经常反复使用、共同使用逐步完善便可以将之作为通用标准,为满足不同服务需求的个性要素就是非标准部分,二者结合使用。目前公共体育服务标准使用的现实状况是非标准部分多于标准部分,但是非标准要素积累到一定程度,成为共同使用和反复使用的标准,使非标准的比重下降、标准部分比重增大,从而促进公共体育服务体系逐步完善。

2)板块化模式。

板块化模式就其本质而言,就是通过板块结构设计、研制和组合,降低基本公共体育服务标准的要素数量,减少了内部的多样化,扩展了外部的多样化,最大限度地扩大基本公共体育服务供给的多样性和多变性。板块化模式分为结构板块和功能板块,既具有独立功能,也具有组合功能。基本公共体育服务体系板块化运行模式,是大规模制定标准的基础和最佳途径。

《全民健身计划(2011—2015年)》实施情况评估标

准(试行)、社区体育服务标准等就是板块结构模式的一个典型。对于其它领域来说《全民健身计划(2011—2015年)》实施情况评估标准(试行)是一个独立的板块,其内部又包含健身指导和志愿服务、健身活动、组织保障、制度建设、经费支持、宣传教育6个子板块,57项具体标准,这些板块标准经过反复使用和共同使用不断完善,就会成为全民健身计划实施评估标准。评估标准的完善,进而构成了公共体育服务标准体系的一个板块标准。板块化模式是综合了标准+非标准的特点,应对公共体育服务标准体系类型多样化的一种有效模式。

3)服务三角迁升模式。

三角形迁升模式诠释了公共体育服务标准的研制是一个循环的过程。这是运行中的一个重要环节,表示一个公共体育服务标准实施结束时,新的标准又开始了。但是,循环开始并不是螺旋式的循环过程,而是“服务三角”的“迁升”过程。“迁升”的含义从开始循环向下一个以及以后的一系列循环的过渡方式,就是当标准制定或修订之后,这个新标准增加了新的功能或是原有的功能水平有了提高,有了新的增值^[4]。“服务三角”中的“迁升”实质是质的飞跃,它的发展轨迹是无数个不断“迁升”的“服务三角”构筑的“服务标准”金字塔^[5]。服务三角迁升模式虽然是人为实现的,但其动力却源自公共体育服务标准所处的外部环境的关系,是与居民基本公共体育服务需求、客观环境的变迁相适应的过程,这就是“迁升”的动力所在。参与迁升过程的人的能动作用,标准体系运行的对象识别、迁升的内容和尺度的确定以及迁升的时机的把握等,对公共体育服务标准运行起着决定性的作用。金字塔不仅形象地表达公共体育服务标准的迁升过程,还表达迁升的目标或结果,揭示了公共体育服务标准水平不断提高的过程是与外部环境协调活动的过程。

公共体育服务标准体系是公共体育服务标准的存在方式,它不仅是以系统方式存在,还以系统方式发挥作用。良好的公共体育服务秩序是社会存在和发展的基础,秩序的建立需要规范的作用。公共体育服务标准体系的建立,其目的就是维护公共体育服务的“最佳秩序”。作为公共资源公共体育服务标准,必须具有公正、公平的属性,还要进行必要的技术经济论证,才能更好地指导公共体育服务实践,同时必须把打好基础公共体育服务标准的适应性、动态性和阶段性特征

以及标准运行中的信息反馈问题。目前公共体育服务标准体系初始阶段是为解决某一具体的技术或是公共体育服务规定性的问题,存在内容单一、方式简单、零散而不系统,是暂时性的过渡阶段。相信公共体育服务标准体系在不久的将来会愈发完善,符合治理体系和治理能力现代化的标准特征,为新时代公共体育服务均衡发展奠定基础。

参考文献:

- [1] 柳成洋. 社会管理与公共服务标准化概论[M]. 北京: 中国质检出版社, 2014: 42-44.
- [2] 王学彬, 郑家鲲. 基本公共体育服务标准化建设: 内容、困境与策略[J]. 体育科学, 2015, 35(9): 11-23.
- [3] 王莉, 孟亚峰, 黄玉玲, 等. 全民健身公共服务体系构成与标准化研究[J]. 北京体育大学学报, 2015, 38(3): 1-7.
- [4] 王亮. 我国公共体育设施安全管理和标准体系初探[J]. 中国标准化, 2015, 467(8): 73-78.
- [5] 段晋霞. 县级政府体育公共服务标准体系构建研究[D]. 临汾: 山西师范大学, 2014.
- [6] 中国标准化委员会 GB/T2000.1-2002. 标准化工作指南 第1部分: 标准化和相关活动的通用词汇[S]. 北京: 中国标准出版社, 2002.
- [7] 桑德斯. 标准化的目的与原理[M]. 中国科技情报所, 译. 北京: 科技文献出版社, 1974.
- [8] 中国标准化委员会. GB/T13016-2009 标准体系编制原则和要求[S]. 北京: 中国标准出版社, 2009.
- [9] 丛湖平. 论体育社会科学研究的认识问题[J]. 体育科学, 2010, 30(12): 3-9.
- [10] 赵祖明. 服务业组织标准体系建立实务[M]. 北京: 中国质检出版社, 2014: 36.
- [11] 方堃. 当代中国新型农村公共体育服务体系研究——基于“服务三角”模型的分析框架[D]. 武汉: 华中师范大学, 2010.
- [12] 黄恒学, 张勇. 政府基本公共服务标准化研究[M]. 北京: 人民体育出版社, 2011: 69.
- [13] 上海市质量和标准化研究院. 公共服务标准化理论与实务[M]. 北京: 中国标准出版社, 2015: 55.
- [14] 李春田. 标准化的宏观指导和方法创新[J]. 石油技术监督, 2003, 19(1): 1-4.
- [15] 李春田. 标准化概论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2014: 39.