《技术传播服务指南》团体标准

编制说明（征求意见稿）

**中国国际贸易促进委员会商业行业委员会**

二〇二五年七月二十五日

**《技术传播服务指南》团体标准编制说明**

**一、标准项目来源**

随着科技产品数字化、智能化发展，用户对产品安全高效使用的需求日益增长。技术传播作为贯穿产品全生命周期的核心服务，通过专业化的信息撰写与交付，确保用户获取准确、实时的使用指导。然而，当前国内缺乏统一的技术传播服务标准，导致中小企业普遍面临以下问题：

• 技术传播流程不规范，服务质量参差不齐；

• 缺乏专业人才和工具配置指导；

• 全球化协作中缺乏标准化服务框架。

国际尚无专门针对技术传播服务的标准，仅存在术语基础规范，即ISO 24183:2024《技术交流 词汇》。为此，中国贸促会商业行业委员会联合海信、大华、中兴汽车等企业及高校，共同起草本标准，旨在填补行业空白，推动技术传播服务规范化、国际化。

**二、标准制定的目的和意义**

（一）统一服务流程与质量要求

明确技术传播服务的核心流程（如需求分析、内容创作、发布管理），规定各环节人员职责、工具配置及输出物标准，提升服务的一致性与可靠性。

（二）支撑中小企业能力建设

为缺乏专业团队的中小企业提供可落地的服务框架，助力其建立高效的技术传播体系，保障产品信息合规性。

（三）促进行业生态发展

规范独立技术传播服务商、远程协作等新兴模式，推动技术传播成为标准化新兴行业，扩大就业机会。

（四）赋能人才培养与教育

为高校开设技术传播课程提供依据，培养符合产业需求的复合型人才。

**三、标准起草过程简述**

（一）预研与立项（2023年）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **核心议题** | **关键进展与决议** |
| 2023年3—5月 | 征集起草单位 | 组建工作组（含企业、高校代表）。 |
| 2023年10月 | 第一次研讨会（杭州） | 明确“立足国情、对标国际”原则，提出构建中国特色技术传播体系。 |
| 2023年11月 | 第二次研讨会（北京） | 聚焦标准草案框架，高校专家从教育视角提出优化建议。 |

（二）起草与修订（2024—2025年）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **会议次序** | **时间** | **核心议题** | **关键进展与决议** |
| 第三次 | 2025年4月 | 1. 术语一致性 2. 产品生命周期定义 | 优化49条评审意见，深化逻辑严谨性明确“产品生命周期”阶段划分及信息发布形式。 |
| 第四次 | 2025年5月 | 1. AI工具应用 2. 服务流程优化 | 整合技术传播体系定义新增AI辅助内容生成、流程优化条款完善服务总则。 |

（三）征求意见阶段（2025年7月—9月）

通过全国团体标准信息平台、中国贸促会商业行业委员会官方网站及官方微信公众号等渠道公开征求意见，同步召开专家座谈会深化论证。

**四、标准的主要内容和依据**

1. 标准架构的设计原则
2. 国际衔接性

参考IEC/IEEE 82079-1:2019等国际标准，确保该标准术语和流程与国际主流的实践方案保持一致。

1. 实践导向性

提炼头部企业（如海信、大华）技术传播服务体系经验，下沉到中小型企业，保证标准内容可落地实践。

1. 技术前瞻性

纳入AI辅助内容生成等新兴技术条款，预留迭代空间。

1. 标准的核心技术内容
2. 技术传播的专业服务范围

覆盖产品全生命周期（研发、制造、营销、交付、售后维修、报废）的信息开发和服务。

1. 技术传播内容的开发流程

包括但不限于需求分析、内容创作、质量验证、发布管理、效果评估等开发节点。

1. 标准内容的创新条款

（1）AI工具应用

提出AI在内容生成、流程优化中的角色，以及在质量监控等场景中的应用方向。

（2）资源调配

明确人员能力矩阵、工具系统在技术内容开发过程中的配置标准。

（3）服务交付

定义多语言、多媒介（文本、图像、音频和视频等）在技术内容交付时的输出要求。

1. 标准内容的主要依据
2. 规范性文件

GB/T 19678.1-2018《使用说明的编制 构成、内容和表示方法 第1部分：通则和详细要求》、GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》。

1. 国际标准

IEC/IEEE 82079-1:2019《产品使用信息（使用说明书）的编制第1部分:原则和一般要求》。

1. 行业实践

头部企业的技术传播服务体系及高校产学研案例。

**五、标准的水平**

（一）填补国内外空白

首次系统化介绍技术传播服务指南，独创“产品生命周期+AI赋能”双维框架。

（二）中国特色实践

结合中小企业需求与高校教育资源，构建“服务标准—人才培养—产业应用”生态链。

（三）国内领先水平

纳入前沿技术应用（如AI）、多场景协作模式（远程/外包），引领行业升级。

**六、与有关现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求。在编写过程中，严格遵循相关法律法规，确保标准内容的合法性和合规性。

**七、贯彻标准的要求和措施建议**

（一）宣传推广

建议通过论坛、研讨会、展会等形式，向企业和组织宣传推广本标准，提高标准的社会认知度和影响力。

（二）培训指导

组织技术传播领域的专家，对企业和组织的相关人员进行培训，指导其理解和应用本标准。

（三）持续改进

建立标准实施反馈机制，收集标准实施过程中遇到的问题和建议，及时对标准进行修订和完善。

**八、标准实施的预期效果**

1. 提升企业技术传播服务技术实力
2. 规范中小企业技术传播体系建设

为缺乏专业团队的中小企业提供可落地的服务框架，指导其建立从需求输入到内容交付的标准化技术传播流程，降低因信息缺失导致的用户操作风险。

1. 优化大型企业效率

通过明确人员配置、工具系统及AI辅助应用标准，帮助头部企业优化资源投入，缩短产品信息交付周期30%以上。

1. 保障技术内容的合规性与用户使用的安全性
2. 降低用户使用风险

规范产品全生命周期信息交付要求（如：安全警示、多语言适配等），确保用户获得实时、准确的操作指引，减少误用引发的安全事故。

1. 强化国际合规性

衔接IEC/IEEE 82079-1:2019等国际标准，助力企业产品出口符合目标市场法规要求，支撑“一带一路”战略落地。

1. 构建技术传播行业生态
2. 培育新兴服务市场

规范独立服务商、远程协作等模式，推动技术传播成为千亿级规模的新兴产业，创造就业机会。

1. 促进产学研融合

为高校课程开发提供标准依据，输出复合型人才；推动企业案例反哺教学，形成“标准、教育、产业”闭环推进的模式。

1. 驱动行业创新与可持续发展
2. AI技术规模化应用

通过明确AI在内容生成、质量监控中的实施规范，加速智能写作工具普及，降低多语言传播成本50%。

1. 绿色与包容性发展

（1）推广电子化信息交付以替代纸质手册，减少资源消耗。

（2）强化无障碍信息设计，如语音导航、简版指南等，服务老年人、残疾人等特殊群体。

1. 增强国际竞争力与影响力
2. 输出“中国标准”

《技术传播服务指南》的研制旨在填补技术传播行业体系建设方面的空白，为发展中国家提供低成本实施范本，推动团体标准转化为ISO国际标准。

1. 提升中国企业话语权

通过标准化服务赋能外贸企业，增强产品国际市场信任度，助力中国制造向“中国服务”转型。

1. 预期效果量化目标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **维度** | **核心指标** | **目标值（5年内）** |
| 企业效能 | 大型企业产品信息交付周期缩短 | ≥30% |
| 中小企业技术传播体系覆盖率 | ≥60% |
| 用户价值 | 因信息缺失导致的产品事故率下降 | ≥50% |
| 行业生态 | 技术传播相关岗位增长 | 100,000+ |
| 低碳贡献 | 电子化信息交付替代纸质手册比例 | ≥90% |