



中华人民共和国国家标准

GB/T 15624—2011
代替 GB/T 15624.1—2003

服务标准化工作指南

Guidelines for standardization of services

2011-12-30 发布

2012-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 15624.1—2003《服务标准化工作指南 第 1 部分：总则》。

本标准与 GB/T 15624.1—2003 相比，主要变化如下：

- 修改了术语和定义(见第 3 章)；
- 修改了总则(见第 4 章)；
- 修改了服务标准化的范围(见第 5 章)；
- 修改了服务标准的类型(见第 6 章)；
- 删除了服务标准的基本内容；
- 增加了服务标准的制定(见第 7 章)；
- 修改了服务标准实施以及评价和改进(见第 8、9 章)。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院。

本标准主要起草人：柳成洋、曾毅、曹俐莉、李涵、王世川、祝燕。

服务标准化工作指南

1 范围

本标准规定了服务标准化的范围、服务标准的类型、服务标准的制定、实施以及评价和改进等内容。本标准适用于服务标准化工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 28222—2011 服务标准编写通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。

[GB/T 28222—2011,定义 2.1]

3.2

服务业 service industry

从事服务活动的行业的总称。

注:服务业主要包括交通运输、仓储、邮政和物流业,信息服务业,批发、零售和租赁业,住宿及餐饮业,金融业,房地产业,商务服务业,科学研究与技术服务业,水利、环境、公共设施管理和公用事业,居民服务、维修与维护服务业,教育、培训和人力资源服务业,卫生、社会保障、社会福利和社会工作,文化、体育、娱乐和旅游业,公共管理与公共安全,农林牧渔服务业等。

3.3

服务标准 service standard

规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准。

4 总则

4.1 重点关注顾客需求

服务标准化工作应以顾客需求为导向,在标准的制定、实施过程中,充分吸纳顾客参与,尤其是消费者代表参与,提升顾客满意度,保护消费者合法权益。

4.2 紧密结合产业发展

服务标准化工作应依托相关产业发展,符合行业发展实际,规范引导服务业市场;同时注重以标准