



中华人民共和国国家标准

GB/T 35966—2018

高技术服务业服务质量评价指南

High technology service industry service quality evaluation guidelines

2018-02-06 发布

2018-09-01 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、中国科学技术发展战略研究院、中国计量大学。

本标准主要起草人:王东升、曹俐莉、曾毅、侯非、陈钰、杨朔、程永红、李涵、万福军、张雨辰、靳宗振。

高技术服务业服务质量评价指南

1 范围

本标准给出了高技术服务业服务质量评价的评价原则、评价内容、评价方法、评价流程及评价报告。本标准适用于高技术服务业服务质量的评价,也可依据本标准制定适应本领域的评价指标。

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 18883—2002 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高技术服务业 high technology service industry

采用先进技术手段为社会提供服务活动的集合。高技术服务业包含研发设计服务、科技成果转化服务、专业技术服务业、信息服务、电子商务服务、质检技术服务、知识产权服务、环境监测及治理服务等。

3.2

服务质量 service quality

服务提供者和顾客互动过程中,服务结果满足既定要求和顾客期望的程度。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行,不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 客观性

评价组织或评价人员应秉持公正的立场进行,应按照客观事实情况进行评审和评议。

4.3 全面性

评价应涉及高技术服务的各个方面,既不应有所疏漏,也不能以偏概全。

4.4 操作性

评价指标应切合高技术服务业的实际情况,评价程序应切实可执行,评价报告应具有规范、完整、可读性。