

中华人民共和国国家标准

GB/T 28222—2011

服务标准编写通则

General principles for development of service standards

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

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 主要内容 2

附录 A（资料性附录） 服务标准主要内容清单 7

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。

本标准主要起草人:曹俐莉、柳成洋、李涵、曾毅、王世川、祝燕。

服务标准编写通则

1 范围

本标准规定了服务标准编写的基本要求和主要内容。

本标准适用于服务标准的编写。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本标准。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 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分:术语

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。

注1:本标准中的服务还包括软件、硬件和流程性材料的交付。

注2:本标准中的服务覆盖第一产业、第二产业和第三产业。

[改 GB/T 24620—2009,定义 3.1]

3.2

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。

[GB/T 15624—2011,定义 3.2]

4 基本要求

4.1 服务标准应依据服务行业发展现状和特点、以及服务技术条件编写。

4.2 服务标准应依据顾客需求编写,保护顾客权益,尤其是考虑老年人、儿童、不同文化背景以及不同行为能力等特殊顾客的期望和权益,具体见 GB/T 24620。

4.3 服务标准编写宜考虑安全和环保方面的要求。

4.4 服务标准编写应确保内容明确、具体和完整。

4.5 服务标准编写宜尽可能设定一些可量化的技术指标,并确保技术指标的适用性、可操作性和先进性。

4.6 服务标准编写应符合 GB/T 1.1 的规定。

5 主要内容

5.1 概述

服务标准包括服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准等三种类型。上述类型的服务标准可单独编写,也可根据需求适当组合合并编写。服务标准主要内容清单见附录 A。

5.2 服务基础标准

5.2.1 概述

服务基础标准可包括服务术语、服务分类和服务标识与符号等标准。

5.2.2 服务术语

服务术语标准可包括以下内容:

- a) 概念体系应完整,层次清晰;
- b) 反映行业和专业特点;
- c) 定义全面,描述简约;
- d) 符合 GB/T 20001.1 的要求。

5.2.3 服务分类

服务分类标准可包括以下内容:

- a) 服务分类的原则;
- b) 服务分类的依据;
- c) 服务类别的具体内容;
- d) 必要时,可使用代码标志服务类别,并给出代码的设置说明。

5.2.4 服务标识与符号

服务标识与符号标准可包括以下内容:

- a) 服务标识与符号的内容;
- b) 服务标识与符号的示意;
- c) 服务标识与符号的设置;
- d) 服务标识与符号的日常维护。

5.3 服务提供标准

5.3.1 概述

服务提供标准包括服务提供者、服务人员、服务环境、服务设施设备、服务用品、服务合同、服务提供过程、服务结果等方面的标准。上述类型的标准可单独编写,也可根据需要适当组合合并编写。

5.3.2 服务提供者

服务提供者标准可包括以下内容:

- a) 服务提供者的资质,应遵守国家相关法律法规要求,并考虑相关标准规定,以及当前市场的准入条件等方面要求;
- b) 人力资源,可包括服务人员的配置比例,最低人数,技能等要求;

- c) 社会责任及环境保护要求；
- d) 针对服务提供者的供方，制定相关规定。

5.3.3 服务提供条件

5.3.3.1 服务人员

服务人员标准可包括以下内容：

- a) 服务技能与基本知识；
- b) 人员资质，工作岗位对于服务人员在健康、卫生、技能等方面的资质要求；
- c) 工作经验，可给出从事某项工作的年限，具体经验等方面要求；
- d) 专业及学历要求，可给出服务人员专业背景、学历方面的要求；
- e) 服务行为及态度，可给出服务人员行为、仪容仪表、礼貌周到、顾客信息保密等方面要求；
- f) 专业培训，可给出培训的内容、培训课程设置、培训时长、培训频次等方面要求；
- g) 人员绩效考核，可给出人员绩效考核制度的设置、考核具体指标及权重、考核流程及考核结果的处理等方面要求。

5.3.3.2 服务环境

服务环境标准可包括以下内容：

- a) 服务场所的基本条件，可包括：
 - 服务场所面积要求，可给出面积大小确定的原则与方法（如最低面积值、面积范围）；
 - 服务场所温度、湿度、光线、噪声、空气质量要求，应遵守国家相关法律法规及标准的要求，也要结合服务提供本身的特点，给出细化的要求；
 - 服务场所卫生要求，可给出垃圾桶设置，厕所、地面清洁与管理等方面要求；
 - 服务场所标识标志，可给出标识标志总体要求，以及标识标志设置的地点和原则；
- b) 与服务本身相关的服务特色环境的营造，如主题公园的服务人员着装要考虑与具体主题场景相适应；
- c) 服务环境的日常管理与维护，可给出日常管理制度设定，维护人员、频次、效果等要求；
- d) 环境保护方面的要求，如给出废水、废气、固体废弃物处理的具体规定，给出能源节约方面的具体规定。

5.3.3.3 服务设施设备

服务设施设备标准可包括以下内容：

- a) 服务设施设备的技术要求符合国家法律法规及标准的规定，如配备计量器具的，其器具校准及使用应符合国家计量的相关规定；
- b) 服务设施设备的种类、数量及布局；
- c) 安全及卫生要求，并且适用其用途；
- d) 与服务质量承诺相符；
- e) 考虑潜在顾客的特殊需求，如设置无障碍设施；
- f) 安装要求；
- g) 检查和维护，可给出检查与维护频次、效果等要求。

5.3.3.4 服务用品

服务用品标准可包括以下内容：

- a) 服务用品的技术要求符合国家法律法规及标准的规定;
- b) 安全要求,不得有损顾客及服务人员的健康;
- c) 卫生要求,一次性服务用品不得重复使用,可重复使用的服务用品的清洁、消毒等具体要求;
- d) 与服务质量承诺相符;
- e) 不得使用超过使用年限的服务用品;
- f) 服务用品的使用和处理符合环境保护的相关要求。

5.3.3.5 服务合同

服务合同标准可包括以下方面:

- a) 格式及语言表述要求;
- b) 约定的事项,包括:
 - 提供服务的基本内容;
 - 服务质量;
 - 服务费用与支付;
 - 服务验收;
 - 服务补救;
 - 争议解决;
- c) 赔偿,包括:
 - 赔偿方式;
 - 赔偿条件;
- d) 特别声明及提示。

5.3.3.6 安全与应急

安全与应急标准可包括以下内容:

- a) 安全标志、警示信息的使用和维护;
- b) 疏散路线和安全出口的设置;
- c) 安全管理要求,包括:
 - 日常安全管理;
 - 突发事件应急管理;
- d) 安全技术要求和作业要求;
- e) 安全人员配备及教育培训。

5.3.4 服务提供过程

5.3.4.1 服务信息提供

服务信息提供标准可包括以下内容:

- a) 服务项目名称、服务效果、服务时限、服务人员信息、联系方式、售后服务、投诉、赔偿等;
- b) 服务的适用条件(如服务人群、限制条件等);
- c) 服务信息发布的位置和形式;
- d) 服务费用与支付信息;
- e) 安全等注意事项。

5.3.4.2 服务交付

服务交付标准可包括以下内容:

- a) 服务交付过程中所涉及到的关键环节；
- b) 每一个关键环节的具体要求；
- c) 服务人员具体操作要求；
- d) 服务交付过程中的时限要求；
- e) 沟通要求,包括内部和外部沟通、沟通方法、沟通手段、沟通频率等；
- f) 出现服务问题时的处理规定等；
- g) 支付要求,可包括支付方式等要求。

5.3.4.3 售后服务

售后服务标准可包括以下内容:

- a) 售后服务信息处理,可包括顾客投诉信息的收集与分析；
- b) 售后服务提供的方式,可包括到指定网点或到顾客家中等；
- c) 免费提供售后服务的时限和产品配件,非免费售后服务的收费标准等；
- d) 售后服务的操作流程等；
- e) 售后服务质量跟踪调查,如对顾客进行回访。

5.3.5 服务质量

服务质量标准可包括以下内容:

- a) 功能性；
- b) 经济性；
- c) 安全性；
- 注:安全性可包括服务提供过程中涉及到的人身安全、财产安全和信息安全等；
- d) 舒适性；
- e) 时间性；
- 注:时间性可包括服务提供时长、服务环节中的各种时限、服务频率、服务响应时间等；
- f) 文明性,包括服务人员态度等。

5.4 服务评价标准

5.4.1 概述

服务评价标准包括顾客满意度、服务分等分级和服务质量评价等标准。

5.4.2 顾客满意度

顾客满意度标准可包括以下内容:

- a) 顾客满意度信息的收集与处理；
- b) 顾客满意度评价指标体系,可包括:
 - 评价指标体系的设置原则；
 - 评价指标体系的基本构成；
 - 评价指标的具体内容；
 - 评价指标的测试和设计方法；
- c) 顾客满意度调查方案,可包括:
 - 抽样方式；
 - 调查方式等；
- d) 顾客满意度评价方法等。

5.4.3 服务分等分级

服务分等分级标准可包括以下内容：

- a) 等级划分与对应的标识；
- b) 等级要求，即每一个级别的具体技术指标要求；
- c) 评定规则；
- d) 服务等级及标识管理。

5.4.4 服务质量评价

服务质量评价标准可包括以下内容：

- a) 评价原则和评价方法；
- c) 评价指标要素或评价指标体系；
- c) 评价组织机构和人员；
- d) 评价程序及具体要求；
- e) 服务改进措施和方法。

附录 A

(资料性附录)

服务标准主要内容清单

表 A.1 服务标准主要内容清单

标准类型	标准主题	主要内容	
服务基础标准	服务术语	a) 概念体系应完整,层次清晰;	
		b) 反映行业和专业特点;	
		c) 定义要全面,描述要简约;	
		d) 符合 GB/T 20001.1 的要求。	
	服务分类	a) 服务分类的原则;	
		b) 服务分类的依据;	
		c) 服务类别的具体内容;	
		d) 必要时,可使用代码标志服务类别,并给出代码的设置说明。	
	服务标识与符号	a) 服务标识与符号的内容;	
		b) 服务标识与符号的示意;	
		c) 服务标识与符号的设置;	
		d) 服务标识与符号的日常维护。	
服务提供标准	服务提供者	a) 服务提供者的资质,应遵守国家相关法律法规要求,并考虑相关标准规定,以及当前市场的准入条件等方面要求;	
		b) 人力资源,可包括服务人员的配置比例,最低人数,技能等要求;	
		c) 社会责任及环境保护要求;	
		d) 针对服务提供者的供方,制定相关规定。	
	服务提供条件	服务人员	a) 服务技能与基本知识;
			b) 人员资质,工作岗位对于服务人员在健康、卫生、技能等方面的资质要求;
			c) 工作经验,可给出从事某项工作的年限,具体经验等方面要求;
			d) 专业及学历要求,可给出服务人员在专业背景、学历方面的要求;
			e) 服务行为及态度,可给出服务人员行为、仪容仪表、礼貌周到、顾客信息保密等方面要求;
			f) 专业培训,可给出培训的内容、培训课程设置、培训时长、培训频次等方面要求;
			g) 人员绩效考核,可给出人员绩效考核制度的设置、考核具体指标及权重、考核流程及考核结果的处理等方面要求。
		服务环境	a) 服务场所的基本条件,可包括:
			——服务场所面积要求,可给出面积大小确定的原则与方法(如最低面积值、面积范围);
			——服务场所温度、湿度、光线、噪声、空气质量要求,应遵守国家相关法律法规及标准的要求,也要结合服务提供本身的特点,给出细化的要求;
			——服务场所卫生要求,可给出垃圾桶设置,厕所、地面清洁与管理等方面要求;

表 A.1 (续)

标准 类型	标准 主题	主要内容
服务提 供标准	服务 提供 条件	——服务场所标识标志,可给出标识标志总体要求,以及标识标志设置的地点和原则;
		b) 与服务本身相关的服务特色环境的营造,如主题公园的服务人员着装要考虑与具体主题场景相适应;
		c) 服务环境的日常管理与维护,可给出日常管理制度设定,维护人员、频次、效果等要求;
		d) 环境保护方面的要求,如给出废水、废气、固体废弃物处理的具体规定,给出能源节约方面的具体规定。
		a) 服务设施设备的技术要求符合国家法律法规及标准的规定,如配备计量器具的,其器具校准及使用应符合国家计量的相关规定;
		b) 服务设施设备的种类、数量及布局;
		c) 安全及卫生要求,并且适用其用途;
		d) 与服务质量承诺相符;
		e) 考虑潜在顾客的特殊需求,如设置无障碍设施;
		f) 安装要求;
		g) 检查和维护,可给出检查与维护频次、效果等要求。
		a) 服务用品的技术要求符合国家法律法规及标准的规定;
		b) 安全要求,不得有损顾客及服务人员的健康;
		c) 卫生要求,一次性服务用品不得重复使用,可重复使用的服务用品的清洁、消毒等具体要求;
		d) 与服务质量承诺相符;
		e) 不得使用超过使用年限的服务用品;
		f) 服务用品的使用和处理符合环境保护的相关要求。
		a) 格式及语言表述要求;
		b) 约定的事项,包括: ——提供服务的基本内容;
		——服务质量;
		——服务费用与支付;
		——服务验收;
		——服务补救;
		——争议解决;
		c) 赔偿,包括: ——赔偿方式;
		——赔偿条件;
		d) 特别声明及提示。

表 A.1 (续)

标准 类型	标准 主题		主要内容
服务提 供标准	服务提供条件	安全与 应急	a) 安全标志、警示信息的使用和维护；
			b) 疏散路线和安全出口的设置；
			c) 安全管理要求,包括:
			——日常安全管理；
			——突发事件应急管理；
			d) 安全技术要求和作业要求；
			e) 安全人员配备及教育培训。
	服务提供过程	服务信息 提供	a) 服务项目名称、服务效果、服务时限、服务人员信息、联系方式、售后服务、投诉、赔偿等；
			b) 服务的适用条件(如服务人群、限制条件等)；
			c) 服务信息发布的位置和形式；
			d) 服务费用与支付信息；
			e) 安全等注意事项。
		服务交付	a) 服务交付过程中所涉及到的关键环节；
			b) 每一个关键环节的具体要求；
			c) 服务人员具体操作要求；
			d) 服务交付过程中的时限要求；
			e) 沟通要求,包括内部和外部沟通、沟通方法、沟通手段、沟通频率等；
			f) 出现服务问题时的处理规定等；
			g) 支付要求,可包括支付方式等要求。
		售后服 务	a) 售后服务信息处理,可包括顾客投诉信息的收集与分析；
			b) 售后服务提供的方式,可包括到指定网点或到顾客家中等；
			c) 免费提供售后服务的时限和产品配件,非免费售后服务的收费标准等；
			d) 售后服务的操作流程等；
			e) 售后服务质量跟踪调查,如对顾客进行回访。
		服务质 量	a) 功能性；
			b) 经济性；
			c) 安全性； 注：安全性可包括服务提供过程中涉及到的人身安全、财产安全和信息安全等；
			d) 舒适性；
			e) 时间性； 注：时间性可包括服务提供时长、服务环节中的各种时限、服务频率、服务响应时间等；
			f) 文明性,包括服务人员态度等。

表 A.1 (续)

标准 类型	标准 主题	主要内容
服务评 价标准	顾客满 意度	a) 顾客满意度信息的收集与处理;
		b) 顾客满意度评价指标体系,可包括:
		——评价指标体系的设置原则;
		——评价指标体系的基本构成;
		——评价指标的具体内容;
		——评价指标的测试和设计方法;
		c) 顾客满意度调查方案,可包括:
		——抽样方式;
		——调查方式等;
		d) 顾客满意度评价方法等。
	服务分 等分级	a) 等级划分与对应的标识;
		b) 等级要求,即每一个级别的具体技术指标要求;
		c) 评定规则;
		d) 服务等级及标识管理。
	服务质 量评价	a) 评价原则和评价方法;
		c) 评价指标要素或评价指标体系;
		c) 评价组织机构和人员;
		d) 评价程序及具体要求;
		e) 服务改进措施和方法。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
服务标准编写通则
GB/T 28222—2011

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

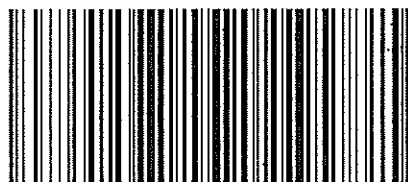
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 22 千字
2012年4月第一版 2012年4月第一次印刷

*

书号: 155066·1-44972 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 28222-2011