



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

中文旅游标准网

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

化手段推动自主创新,促进先进经验、技术和管理方式在服务业中的应用,实现服务业又快又好发展。

4.3 充分考虑服务特性

服务标准化工作应充分考虑服务的无形性、非储存性、同时性和主动性等特性,创新服务标准化工作的方法和手段,增强工作的有效性。

5 服务标准化的范围

服务标准化的范围主要包括服务业中的服务活动,也包括农业、工业中存在的服务活动。

6 服务标准的类型

6.1 概述

服务标准主要包括服务基础标准、服务提供标准、服务评价标准三种类型,每一种类型服务标准编写时应考虑的内容见 GB/T 28222—2011。

6.2 服务基础标准

服务基础标准是适合服务通用或者某一类服务通用的标准,主要包括:

- 服务术语;
- 服务分类;
- 服务分类和服务标识与符号等。

6.3 服务提供标准

服务提供标准是为满足顾客的需要,规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程及相关要素的标准,主要包括:

- 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。

6.4 服务评价标准

服务评价标准是对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价,并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准,主要包括:

- 顾客满意度;
- 服务分等分级;
- 服务质量评价等。

7 服务标准的制定

7.1 服务标准制定程序

国家、行业、地方服务标准的制定,一般可分为预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段和废止阶段九个阶段。企业服务标准的制定可根据实际情况,省略部分阶段,但是至少应包括起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段和复审阶段。

7.2 服务标准制定基本要求

7.2.1 起草阶段

服务标准的起草应满足以下要求:

- 遵守标准编写规则,符合 GB/T 1.1 的要求;
- 以消费者为导向,满足 GB/T 24620 的要求;
- 在起草前,进行深入调查和研究;
- 服务标准应具有可操作性;
- 服务标准应具有前瞻性或预见性,能预见反映到消费者未来的期望或要求;
- 服务标准应具有公平公正性,负责标准起草的单位应充分听取各方意见,保证标准内容科学合理。

7.2.2 征求意见阶段

服务标准的制定,在征求意见阶段时:

- 宜采取公开征求意见的方式;
- 对征求到的意见进行处理时,应统筹兼顾消费者、服务组织、第三方机构等多方意见;
- 对存在较大分歧的意见,应进行广泛协商。

7.2.3 审查和复审阶段

服务标准的审查和复审应满足以下要求:

- 对国家、行业和地方标准的审查,应符合国家相关法律法规和标准的要求;
- 对服务标准的审查,应遵循“协商一致”的原则,审查委员会应至少包括消费者、服务组织、研究机构等方面的代表;
- 如标龄超过一定年限,或者标准所包括的技术和服务内容发生重大变化,应及时对标准进行复审,以确定标准继续有效、修订或者废止。

8 服务标准实施

8.1 服务标准实施途径

服务标准应根据其内容、适用对象的特点等因素,选择适当的实施途径,主要包括:

- 作为认证认可的依据;
- 政策法规引用;
- 作为政府采购的要求;

- 设为质量监督与管理的依据；
- 供方与需方协议采用；
- 公共服务组织自愿使用。

8.2 服务标准实施要求

8.2.1 实施准备

服务标准实施前,宜开展以下工作:

- 制定工作计划或方案,内容包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、应达到的要求和目标等;
- 建立相应的组织机构,统一组织标准实施工作;
- 配备相应的设施设备、服务用品、工具、资金及与实施标准相适应的环境条件;
- 实施标准涉及的关键岗位,应配备具有相应资质和技能的工作人员;
- 面向媒体、消费者、政府部门,加大宣传,形成标准实施氛围;
- 认真组织宣贯工作,使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识,掌握标准的有关内容,了解标准实施的关键点和难点,对内容较复杂或技术含量较高的标准,应专门进行专业培训。

8.2.2 实施过程

在实施服务标准时,应满足以下要求:

- 对服务活动涉及的设施设备、服务用品、工具及相应的环境条件等,应通过一定的方法确认其达到标准要求后,投入使用;对于服务人员,应通过考核确认其达到标准要求后,准予上岗;
- 对服务标准规定的服务质量要求、服务提供要求等应转化为各个岗位的具体工作要求,加以实施;
- 对实施过程中遇到的各种问题应采取有效措施加以解决,以保证标准各项要求的贯彻落实;
- 建立信息反馈机制,以发现标准存在的问题和加以修订、完善。

9 服务标准化工作评价与改进

9.1 服务标准化工作评价方法

对服务标准化工作的评价包括组织自评、外部组织测评等方式。

9.2 服务标准化工作评价程序

对服务标准化工作的评价程序可包括:

- 确定评价的方式和主体;
- 评价主体确定评价要素及其相应指标;
- 采集评价对象的数据和信息;
- 利用相关数据和信息开展初评;
- 确定评价结果;
- 形成评价报告。

9.3 服务标准化工作改进

开展服务标准化工作的组织应不断寻求服务标准化的有效性和效率的改进。

开展服务标准化工作的组织应吸收不同领域的人员参加纠正措施过程。当采取措施时,服务组织应强调过程的有效性和效率,并应对措施进行监视,以确保达到预期目标。

省文旅标技委