



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.3—2023

代替 GB/T 24421.3—2009

服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 3: Preparation of standards

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 需求分析	1
5 起草	2
5.1 总体原则	2
5.2 标准名称和结构	2
5.3 要素的编写	3
6 征求意见	6
7 技术审查	6
8 复审	6
附录 A (资料性) 服务要求编写示例	8
参考文献	12

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件是 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》的第3部分。GB/T 24421 已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：标准体系构建；
- 第3部分：标准编制；
- 第4部分：标准实施及评价；
- 第5部分：改进。

本文件代替 GB/T 24421.3—2009《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》，与 GB/T 24421.3—2009 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了“需求分析”一章(见第4章)；
- 增加了编写“标准名称”“范围”时需考虑的因素(见 5.2.1、5.3.1)；
- 更改了标准核心技术要素“服务要求的编写”(见 5.3.2, 2009 版的第5章)，将“服务规范”更改为“服务质量”(见 5.3.2.1, 2009 年版的 5.1)，将“服务提供规范”“人员资质”调整为“服务流程”“服务人员及岗位”(见 5.3.2.2、5.3.2.3, 2009 年版的 5.2、5.3)；
- 增加了编写“服务评价与改进”时需考虑的因素(见 5.3.2.8)；
- 增加了“征求意见”一章(见第6章)；
- 增加了“技术审查”一章(见第7章)；
- 增加了“复审”一章(见第8章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省标准化研究院、沈阳市市场监管事务服务中心(沈阳标准化研究院)、辽宁省市场监督管理局、辽宁龙源高校后勤管理有限公司。

本文件主要起草人：郑怀海、韩先一、勾颖、李华楠、李一峰、郑琦婧、邱学思、阎雪姣、刘效凯。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24421.3—2009；
- 本次为第一次修订。

引 言

服务业组织标准化工作是服务业组织根据相关方的需求和期望以及本组织的标准化现状,建立满足本组织愿景、使命、价值观和战略需求的标准体系,制定相关标准,并通过标准体系的运行、标准的实施及评价,不断进行改进与提升的一项标准化活动。GB/T 24421 拟由五个部分组成。

- 第1部分:总则。目的在于为服务业组织标准化工作提供指导。
- 第2部分:标准体系构建。目的在于为服务业组织标准体系构建提供指导。
- 第3部分:标准编制。目的在于为服务业组织标准编制提供指导。
- 第4部分:标准实施及评价。目的在于为服务业组织标准实施及评价提供指导。
- 第5部分:改进。目的在于为服务业组织标准化工作的改进提升提供指导。

服务业组织标准化工作之一是编制高质量的标准化文件。本次对 GB/T 24421.3 的修订,重点考虑了服务业组织编制标准过程的每一阶段,给出了标准需求分析、起草、征求意见、技术审查和复审各阶段需考虑的因素,在起草中给出了服务标准各要素的编写需考虑的因素,而其他功能类型标准,可依据 GB/T 20001(所有部分)相关部分起草。通过提供标准编制过程的建议,让服务业组织的标准编制工作有据可依,提高标准化文件的质量和效率,保障提供的服务质量,增强相关方对服务业组织的认同,提升经济效益和社会效益,促进服务业组织的可持续发展。

服务业组织标准化工作指南

第3部分：标准编制

1 范围

本文件提供了服务业组织标准编制工作的指导建议,给出了标准需求分析、起草、征求意见、技术审查、复审等标准编制各阶段需考虑的因素。

本文件适用于服务业组织标准的编制。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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:标准化文件的结构和起草规则

GB/T 20001(所有部分) 标准编写规则

GB/T 20002(所有部分) 标准中特定内容的起草

GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系构建

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 28222 服务标准编写通则

3 术语和定义

GB/T 20001.1 和 GB/T 24421.1 界定的术语和定义适用于本文件。

4 需求分析

服务业组织标准的制修订计划,需根据 GB/T 24421.2 给出的关于标准体系构建的建议和信息,结合本组织服务项目和工作需要,分析标准现状,并充分考虑最新技术(服务)水平和当前市场情况提出。宜根据标准体系的不同类别有针对性地进行需求分析。

- a) 服务通用基础标准体系:标准化工作标准需根据本组织的标准化管理活动进行需求分析;术语和缩略语、符号与标志、数值数据及量和单位、测量标准,服务业组织可直接采用国家标准或根据需要制修订适用于本组织的标准。
- b) 服务提供标准体系:服务实现标准、运行管理标准、服务评价与改进标准需根据本组织的服务项目及服务提供的管理模式进行需求分析。
- c) 服务保障标准体系:服务保障标准需根据本组织相关的管理体系文件进行需求分析。如有相关文件,则可转化为标准;如没有相关文件,则根据支撑服务的管理要求等,提出标准制修订计划。

d) 岗位标准体系:岗位标准需根据服务业组织的岗位设置情况进行需求分析。

5 起草

5.1 总体原则

- 5.1.1 依据标准需求分析的结果,确定标准内容。
- 5.1.2 依据标准功能类型,宜按照 GB/T 20001(所有部分)相应部分给出的规则起草。
- 5.1.3 如果标准中包含特定的内容,宜按照 GB/T 20002(所有部分)相应部分给出的规则起草。
- 5.1.4 宜对标国际标准和国外先进标准,充分考虑 GB/T 24620、GB/T 28222 等有关标准,并予之协调。
- 5.1.5 标准的结构、起草规则和编排格式宜符合 GB/T 1.1 的规定。
- 5.1.6 宜根据 GB/T 24421.1 给出的标准编制方面需考虑的因素,开展标准制修订工作。

5.2 标准名称和结构

5.2.1 标准名称

5.2.1.1 如果服务标准按服务项目的要求编写,则名称可根据服务项目通常约定的术语来确定,在服务项目之后宜加词语“服务”,以表明标准为服务标准。

示例 1: 快递服务

示例 2: 导游服务规范

5.2.1.2 如果服务标准按岗位设置的要求编写,则名称可直接用岗位名称来确定。

示例: 楼层领班岗位要求

5.2.2 标准结构

5.2.2.1 服务标准的必备要素包括:封面、前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、核心技术要素(服务要求),其中“规范性引用文件、术语和定义”的章标题是必备的,内容的有无可根据具体情况进行选择。各要素的典型编排及所允许的表述形式见表 1。

表 1 服务标准中要素的典型编排

要素	要素的类别		要素的构成	要素所允许的表述形式
	必备或可选	规范性或资料性		
封面	必备	资料性	附加信息	标明文件信息
目次	可选			列表(自动生成的内容)
前言	必备			条文、注、脚注、指明附录
引言	可选			条文、图、表、数学公式、注、脚注、指明附录
范围	必备	规范性	条款、附加信息	条文、表、注、脚注
规范性引用文件 ^a	必备/可选	资料性	附加信息	清单、注、脚注
术语和定义 ^a	必备/可选	规范性	条款、附加信息	条文、图、表、数学公式、示例、注、引用、提示

表 1 服务标准中要素的典型编排(续)

要素	要素的类别		要素的构成	要素所允许的表述形式
	必备或可选	规范性或资料性		
符号和缩略语	可选	规范性	条款、附加信息	条文、图、表、数学公式、示例、注、脚注、引用、提示、指明附录
分类和编码/ 系统构成	可选			
总体原则/ 总体要求	可选			
核心技术要素 (服务要求)	必备			
其他技术要素	可选			
参考文献	可选	资料性	附加信息	清单、脚注
索引	可选			列表(自动生成的内容)
注：表中各类要素的前后顺序即代表其在文件中所呈现的具体位置。				
* 章编号和标题的设置是必备的,要素内容的有无根据具体情况进行选择。				

5.2.2.2 根据服务项目的特点,规范性要素的“核心技术要素(服务要求)”对应服务质量、服务流程、服务人员及岗位、服务设施设备及用品、服务环境、服务安全、运行管理、服务评价与改进等要素,在每项服务标准中,这些要素可以单独存在或同时存在,其章标题可做相应调整,如:标准中规定服务流程的内容,其章标题可表述为“服务流程”或“工作流程”等。编写示例见附录 A。

5.3 要素的编写

5.3.1 范围

根据标准的主要内容做出提要式的说明,指明涉及了哪些“服务要求”,并指明文件的适用界限。提要式说明的典型表述形式为:“本文件规定了……服务的……要求。”

示例:本文件规定了金融租赁服务中申请、受理、审查、合同签订和履行、租后管理的整个流程的要求,描述了对应的证实方法。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 服务质量

规定服务应达到的水平和要求,宜描述服务结果的质量要求,包括明示的、隐含的或应履行的期望或需求。服务质量要求可以是定量的(可测量的)或者是定性的(可进行比较的)。宜考虑如下方面的特性要求:

- a) 功能性:服务业组织预期交付给顾客的服务特性的要求和目标;
- b) 经济性:用较少的投入获得同质量的服务,从顾客层面是指获得服务所需的费用的合理性,从服务业组织的层面是指资源投入和服务提供过程成本的合理性;
- c) 安全性:服务项目现在的和潜在的安全风险,例如,消防、人身财产、保密和健康卫生等安全方面,这些要求宜重点关注易受伤害的群体;

- d) 舒适性:顾客对服务设施、服务环境、服务人员和服务提供活动的一种综合感受,这些要求有时无法直接规定,可通过对服务人员、服务设施和服务环境等方面的要求体现舒适性的要求;
- e) 时间性:服务业组织与顾客约定或承诺完成服务提供活动的要求和目标的时间,包括等待时间、服务提供过程的时间(开始和结束时间)、顾客意见反馈处理的时间及工作效率等;
- f) 文明性:服务提供过程中为满足精神需求而规定的要求和目标,服务业组织通过对服务行为的规定体现文明性的要求,使顾客获得自由、亲切、受尊重、友好、自然和谅解的气氛,同时,员工保障和社会责任方面的要求也体现了文明性的要求。

5.3.2.2 服务流程

将服务提供的过程按流程分为不同工作阶段,描述各工作阶段的服务行为,明确各个工作阶段间不同部门的接口。宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 工作步骤;
- b) 各工作环节的输入输出要求;
- c) 工作内容和操作规范等。

5.3.2.3 服务人员及岗位

5.3.2.3.1 根据 GB/T 24421.2 中岗位标准体系的结构,考虑决策层、管理层和操作层的职责和权限不同,可从以下方面制定岗位职责标准,包括但不限于:

- a) 部门机构设置;
- b) 最低人员配备;
- c) 工种类别和工种执业资质的要求;
- d) 部门职责、岗位职责和权限的要求。

5.3.2.3.2 服务人员岗位要求宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 教育与培训:与岗位职责相应的最低教育和专业培训背景要求;
- b) 技能与经验:完成岗位工作应具备的最低能力和与从事岗位相关的工作经历要求,以及根据国家相关法律法规规定的准入资格要求;
- c) 健康与素养:健康卫生要求和服务过程中的仪容仪表、责任和礼貌、关注顾客的需要、遵守行业或组织的道德规范等。

5.3.2.4 服务设施设备及用品

规定服务设施设备及用品相关的购置、验收、使用、存放、维护保养和报废处置等方面的要求,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 提供服务所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求;
- b) 运行管理所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求;
- c) 设施、设备的操作和维护保养等要求;
- d) 用品的使用和管理要求。

5.3.2.5 服务环境

规定向顾客提供适宜的环境,以及保护环境、文化和人类遗产的相关要求,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 环境条件:服务提供所需的温度、湿度、光线、空气质量、清洁卫生、噪声限值、场地面积等基本

条件和管理的要求；

- b) 环境因素:环境因素的识别和评价要求,通常考虑向大气的排放、向水体的排放、向土地的排放、原材料和自然资源的使用、能源使用、能量释放和废物等;
- c) 环境运行控制:对环境因素实施控制的要求,包括废物处理、减少资源和能源的消耗、减少废气排放、噪声和视觉污染等;
- d) 环境意识:增强员工、顾客和其他相关方环境意识的要求。

5.3.2.6 服务安全

规定与服务结果及服务提供过程相关的安全管理要求,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 安全保障措施,包括对个人、物品、投资、金融信息和顾客个人信息的保障措施;
- b) 服务场所的安全要求;
- c) 服务设施的安全要求;
- d) 服务用品使用的安全要求;
- e) 服务从业人员的安全要求等。

5.3.2.7 运行管理

规定对各项运行管理活动的要求,包括计划、组织、领导和控制等方面的要求,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 方针目标管理:组织方针的发布,目标的可测量性,与方针的一致性,为保证方针和目标的实现而制定目标考核等管理规定的要求;
- b) 信息管理:对信息的收集、加工、传输、处理、存储和利用等方面的要求;
- c) 沟通管理:与顾客沟通、进行内部沟通以及与其他相关方(如供方)进行外部沟通的方法、频率和信息共享等方面的要求;
- d) 财务管理:财务活动、成本核算和定额管理等方面的要求(遵循有关法律法规);
- e) 人力资源管理:人员配备、使用、管理、培训和考核等方面的要求;
- f) 能源管理:能源消耗统计分析、能源合理利用、能源设备管理和节能措施实施等方面的要求;
- g) 市场营销管理:市场信息、市场预测、营销策划和营销评价等方面的要求;
- h) 合同管理:合同格式、合同评审和合同变更管理等方面的要求;
- i) 采购管理:供方管理和采购活动控制等方面的要求。

5.3.2.8 服务评价与改进

规定对服务的有效性、适宜性和顾客满意评价等方面的要求,以及对达不到预期效果的服务进行改进的要求,宜考虑如下方面的基本内容:

- a) 识别每个过程中对规定的服务有重要影响的关键活动;
- b) 对关键活动进行分析,选出保证服务质量的特性并加以控制;
- c) 对所选出的特性规定评价的方法;
- d) 规定对服务及服务提供过程的监视和测量、体系评价和顾客满意等方面的管理要求;
- e) 规定改进目标和寻找改进机会的过程,以持续改进组织总体业绩,包括规定数据分析、纠正、纠正措施和预防措施实施的要求。

6 征求意见

6.1 标准征求意见过程中,征求标准使用者的意见是十分必要的,通常建议标准使用者采用模拟操作和试运行的方式确认标准是否适用,即是否达到顾客和其他相关方的预期要求。

6.2 标准征求意见通常需征求以下相关方的意见:

- a) 职能部门及岗位;
- b) 相关部门及岗位,如绩效考核部门;
- c) 外部的利益相关方(必要时征询)。

6.3 对征求意见反馈的信息进行汇总分析,研究确定采纳的意见,对不予采纳的意见给出明确的理由。

7 技术审查

7.1 标准的技术审查宜采用现场会议形式,也可结合实际情况采用视频会议等其他形式。

7.2 标准的技术审查组宜由以下人员组成:

- a) 标准使用者;
- b) 标准归口部门的代表;
- c) 标准化管理部门代表;
- d) 与标准化对象相关的部门代表;
- e) 外部的利益相关方代表(必要时邀请)。

7.3 标准的技术审查内容主要包括:

- a) 符合性:标准符合相关政策、法律法规、强制性标准的要求,符合顾客和组织的预期,符合标准编写规则;
- b) 科学性:标准技术内容确立的依据是否充分,与已发布标准和实测数据等的比对情况;
- c) 适宜性:标准的详略程度与服务提供过程的复杂程度和标准使用者的能力相适应,标准结构合理、可操作、可验证、引用文件适宜;
- d) 有效性:标准清楚、准确、充分地描述要求和关键活动,描述过程和对已识别活动的控制,明确做什么,由谁或哪个岗位做,何时、何地以及如何做,为什么做,明确完成活动所需的资源(人员、培训、设备和材料);
- e) 协调性:与其他相关标准的协调情况。

8 复审

8.1 宜持续改进标准的符合性、适宜性、有效性和协调性,通常在下列情况下,服务业组织需考虑对标准进行复审:

- 相关法律法规和标准发生变化;
- 标准所包含的技术和服务内容发生重大变化;
- 利益相关方的需求与期望发生明显变化;
- 标龄超过一定年限。

8.2 服务业组织标准的复审参与方宜包含以下人员:

- 职能部门及岗位人员;
- 相关部门及岗位人员,如绩效考核部门人员;

- 本组织的理事、监事；
- 外部的利益相关方人员(必要时邀请)。

8.3 服务业组织标准的复审宜参照第4章给出的考虑因素开展,得出复审结论,确定标准是否持续有效、修订或废止。如需修订,则提出标准修订计划,进行标准修订。

浙江省文旅标技委

附 录 A
(资料性)
服务要求编写示例

各类服务要求编写示例见表 A.1。表 A.1 所给出的示例并没有涉及所有服务业组织的类型,也并非所有服务业组织都需要,仅供参考,不同规模和类型的服务业组织需结合自身特点起草适宜的标准。

表 A.1 服务要求编写示例

服务要求	编写示例
服务质量	<p style="text-align: center;">快递服务</p> <p>.....</p> <p>5.1 时效性 快件投递时间不应超出快递服务组织承诺的服务时限,同城快递服务时限不应超过 24h。</p> <p>5.2 准确性 快递服务组织应将快件投递到约定的收件地址和收件人。</p> <p>5.3 安全性 快递服务的安全性主要包括: a) 应确保快件不对国家、组织、公民的安全构成危害; b) 快递服务组织应通过各种安全措施保护快件和服务人员的安全,同时在向顾客提供服务时不应给对方造成危害; c) 除依法配合国家安全、公安等机关需要外,快递服务组织不应泄漏和挪用寄件人、收件人和快件的相关信息。</p> <p>5.4 方便性 快递服务组织在设置服务场所、安排营业时间、提供上门服务等方面应优先考虑方便顾客。</p> <p>.....</p>
服务流程	<p style="text-align: center;">导游服务规范</p> <p>.....</p> <p>4.1 准备工作</p> <p>4.1.1 导游员应统一着工作服装,佩戴服务证。</p> <p>4.1.2 导游员应提前阅读接待计划和有关资料,了解团队的服务项目、要求及人员状况情况。</p> <p>4.1.3 导游员应提前熟悉导游路线及景点等导游内容。</p> <p>4.1.4 导游员应准备好导游所需的必备品,如话筒、导游旗等。</p> <p>4.2 迎接游客 导游员应提前 10 min 到达接团地点,热情迎接游客,并向游客说明有关注意事项、收费标准及收费方式,得到游客认可后进行导游。</p> <p>4.3 导游服务</p> <p>4.3.1 导游员在导游过程中,应自觉维护国家利益和民族尊严,不应有损害国家利益和民族尊严的言行。导游员应按照本园景点的具体特点进行讲解,讲解内容繁简适度,包括景点的历史背景、特色、地位等方面的内容,讲解的语言生动、富有表达力。</p> <p>4.3.2 导游员在导游过程中不应擅自增减或中止导游活动,应特别关照老、弱、病、残游客;特殊情况,可按游客需要更改导游路线。</p>

表 A.1 服务要求编写示例 (续)

服务要求	编写示例
服 务 流 程	<p>4.3.3 导游员在导游过程中,应警示可能发生危及游客人身及财物安全的情况,说明游艺项目的安全注意事项。</p> <p>4.3.4 导游员进行导游活动时,可向游客介绍本地商品的特色,但不应欺骗、胁迫游客消费,不应以各种方式索要小费。</p> <p>4.3.5 导游员在导游活动中,应使用普通话,热情饱满、态度礼貌。</p> <p>4.3.6 如导游服务过程中发生意外事件,导游员应立即采取应急措施,妥善安排好游客,并向有关部门报告。</p> <p>4.4 导游结束</p> <p>4.4.1 导游行程结束时,导游员应征求游客对接待服务工作的意见和建议(可发放游客满意度调查表),并致欢送辞,对导游过程中的合作表示感谢,欢迎再次光临。</p> <p>4.4.2 导游员应做好总结,填写相关记录。</p> <p>.....</p>
服 务 人 员 及 岗 位	<p style="text-align: center;">楼层领班岗位要求</p> <p>.....</p> <p>4.4 资质要求</p> <p>4.4.1 教育 应具有旅游、饭店管理专业大专以上或同等学历。</p> <p>4.4.2 经验 应具有从事客房服务 2 年以上的工作经历。</p> <p>4.4.3 外语 应能正确使用礼貌性英语,用外语进行简单会话。</p> <p>4.4.4 身体 应身体健康、五官端正、精力充沛。</p> <p>4.4.5 品德 应坚持“宾客至上、服务第一”理念,对宾客礼貌热情、细心周到,平等待人、严以律己、乐于助人。</p> <p>4.4.6 管理能力 应具有以下管理能力: ——根据不同情况,及时处理日常服务、卫生、安全等方面问题的应变能力; ——满足客人合理要求的同时维护饭店荣誉,与其他部门配合工作的能力; ——调查研究、改进工作方法、处理工作人员意见的能力; ——按照相关准则,处理投诉的能力。</p> <p>4.4.7 培训能力 应能够对楼层服务人员就客房区域内设备设施的使用和维护、保养,消防器材的使用,服务礼仪等进行培训。</p> <p>.....</p>

表 A.1 服务要求编写示例 (续)

服务要求	编写示例
服务设施设备及用品	<p style="text-align: center;">景区机械设备、建筑及游艺设施管理要求</p> <p>.....</p> <p>5.2 保养与维护</p> <p>5.2.1 机械设备</p> <p>5.2.1.1 日常保养,应在每次使用前检查、使用后清理。</p> <p>5.2.1.2 一级保养,应定期更换老化的、无法保证其性能的零部件。</p> <p>5.2.1.3 二级保养,应在超过一定年限或一定里程后,全面检修。</p> <p>5.2.2 建筑设施</p> <p>5.2.2.1 维修班应定期进行设施检查,发现损毁、丢失等情况时,维修班长及时组织维修并填写维修记录。</p> <p>5.2.2.2 应定期组织对建筑物使用过程、用电情况、周围环境影响进行安全检查,发现和排除隐患。</p> <p>5.2.2.3 管护人员发现设施破损或存在安全隐患应及时上报,维修班长及时组织抢修。</p> <p>5.2.2.4 维修班在施工中应按技术操作规程施工。</p> <p>5.2.2.5 应在每年冬春两季对建筑及其设施进行全面检查、维修和保养。</p> <p>5.2.3 游艺设施</p> <p>5.2.3.1 应经常检查设备的安全性能,包括设备本身的安全性、用电安全和周围环境安全性。</p> <p>5.2.3.2 应安排专职巡检员对游艺设施进行日常巡检并填写巡检记录,发现损毁缺件时,及时上报维修班长,维修班长组织维修、更换并填写记录。</p> <p>5.2.3.3 安全检查领导小组应每周进行一次安全检查,发现隐患及时与维修班取得联系,维修班应在当日或次日内完成抢修任务。</p> <p>5.2.3.4 护桥员及儿童乐园管理人员发现设施损坏,应立即停止设施运行,并上报维修班排除隐患。</p> <p>5.2.3.5 应在每年冬季对所有游艺设施进行全面检修和保养,修复或更换已经破损的部件。修复可根据该设备的损坏程度分为小修、中修、大修,设备中修和大修应申请主管领导批准。</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 小修:某一个零件或设备结构松动需要调整。</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 中修:需更换或修复设备的主要零部件或数量较多的其他零部件。</p> <p style="margin-left: 20px;">c) 大修:需将设备全部解体、更换和修复全部损坏的零件。</p> <p>.....</p>
服务环境	<p style="text-align: center;">植物园噪声控制程序</p> <p>.....</p> <p>5 控制要求</p> <p>5.1 后勤保障部应搜集各噪声源的噪声限值信息要求,了解其运行过程,进行降低噪声的控制和管理。</p> <p>5.2 应采取有效的噪声污染防治措施对游艺设施、设备的噪声加强管理与控制。</p> <p>5.3 减少和降低噪声的控制措施主要包括:</p> <p style="margin-left: 20px;">a) 园区内各承包商不应设置高音喇叭、不应设置相关游乐项目;</p> <p style="margin-left: 20px;">b) 承包商的游乐设施应经安全监察部门检查合格方可投入经营;</p> <p style="margin-left: 20px;">c) 餐饮业及商店的冰箱、空调、排油烟机、排风机设备应符合产品出厂的噪声分贝值,噪声异常和超值的,应限期采取措施或更换;</p> <p style="margin-left: 20px;">d) 建设项目承包商在承包协议中,应明确对环境污染要求,包括建筑设备及施工过程的噪声控制。</p> <p>.....</p>

表 A.1 服务要求编写示例 (续)

服务要求	编写示例
服务安全	<p style="text-align: center;">景区安全管理要求</p> <p>.....</p> <p>5.1 安全要求</p> <p>5.1.1 旅游区域内早 8 时至晚 17 时不准许自行车通行。游客自行车应存放到园门外。骑自行车上班及务工人员的自行车应存放到办公区或南门外存车棚。</p> <p>5.1.2 园内业户的机动车及进、送货车应在早 8 时前或晚 17 时后进出,其余时间内不应停留在旅游区内。</p> <p>5.1.3 各种机动车辆进入旅游区内应限速 10 km/h。</p> <p>5.1.4 通勤车驾驶员在行车中不应进行吸烟、与他人闲聊、打电话等有碍驾驶的行为。</p> <p>5.1.5 园内游艺设施应定期检查,对发现的问题限期解决。</p> <p>5.1.6 园内游船应配备救生衣,游客应着救生衣。</p> <p>5.1.7 各工种应按操作规程操作,对违章作业造成后果者除承担责任外给予相应纪律处分,直至解聘。</p> <p>.....</p>
运行管理	<p style="text-align: center;">员工内部调动程序</p> <p>.....</p> <p>4.1 申请</p> <p>员工内部调动申请应按以下程序进行:</p> <p>a) 部门根据缺员情况提出用人申请,交人力资源部审核;</p> <p>b) 申请调动的员工递交申请书,由员工所在的部门签署意见;</p> <p>c) 员工所在的部门同意后,人力资源部向用人部门推荐。</p> <p>4.2 考核</p> <p>用人部门与人力资源部应共同对推荐的人选进行考核,考核合格且用人部门同意后,签署同意调动意见。</p> <p>4.3 办理手续</p> <p>同意调动后,应按以下程序办理手续:</p> <p>a) 人力资源部开具员工内部调动通知书,通知员工所在的部门办理内部调动手续;</p> <p>b) 人力资源部通知用人部门做好员工管理工作;</p> <p>c) 人力资源部通知计财部调整工资关系,做好员工内部调动数据处理工作。</p> <p>.....</p>
服务评价与改进	<p style="text-align: center;">服务质量评价规范</p> <p>.....</p> <p>4.2 服务质量评定频次</p> <p>4.2.1 服务项目的岗位负责人应每天对本岗位服务质量进行自检。</p> <p>4.2.2 服务项目的主管部门应每周组织相关人员对所管辖范围的服务窗口的服务质量进行巡检。</p> <p>4.2.3 服务项目的主管部门应每月对所管辖范围的服务窗口的服务质量进行汇总和综合评价。</p> <p>4.3 服务质量评定方法</p> <p>4.3.1 园务管理部应将各服务项目的服务质量控制规范下发到各服务项目的主管部门和各服务窗口。</p> <p>4.3.2 服务项目的岗位负责人应依据服务质量控制规范的规定,每天对本岗位的服务质量进行自检,评定打分。月末将每天的评定结果进行汇总、统计,形成本月服务质量自检报表,上报主管部门。</p> <p>4.3.3 服务项目的主管部门应依据服务质量控制规范的规定,每周组织相关人员对所管辖的服务窗口的服务质量巡检,评定打分。月末将每周的巡检结果进行汇总、统计,形成本月服务质量巡检报表。</p> <p>4.3.4 游客中心应在每月末收集、整理游客投诉、游客意见或建议等反馈信息,报相关部门。</p> <p>4.3.5 服务项目的主管部门应在每月末对服务质量自检报表、服务质量巡检报表和游客反馈信息进行评价,得出综合评价结果。</p> <p>.....</p>

参 考 文 献

- [1] GB/T 19002—2018 质量管理体系 GB/T 19001—2016 应用指南
- [2] GB/T 19023—2003 质量管理体系文件指南
- [3] GB/T 35778—2017 企业标准化工作 指南
- [4] 白殿一,刘慎斋.标准化文件的起草[M].北京:中国标准出版社,2020.
- [5] 国家标准化管理委员会服务业标准部,全国服务标准化技术委员会.服务业标准化[M].北京:中国质检出版社,2013.

浙江省文旅标技委