



# 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

中文标准

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

省文旅标技委

## 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。

省文旅标技委

# 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。

#### 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；
- d) 舒适性；
- e) 时间性；

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；

- f) 文明性,包括服务人员态度等。
- 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；

### 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；
- b) 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。

直  
文  
旅  
标  
技  
术

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	服务环境 <ul style="list-style-type: none"> <li>— 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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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。</li> </ul>
		服务设施设备 <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b) 服务设施设备的种类、数量及布局;</li> <li>c) 安全及卫生要求,并且适用其用途;</li> <li>d) 与服务质量承诺相符;</li> <li>e) 考虑潜在顾客的特殊需求,如设置无障碍设施;</li> <li>f) 安装要求;</li> <li>g) 检查和维护,可给出检查与维护频次、效果等要求。</li> </ul>
		服务用品 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 服务用品的技术要求符合国家法律法规及标准的规定;</li> <li>b) 安全要求,不得有损顾客及服务人员的健康;</li> <li>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;</li> <li>d) 与服务质量承诺相符;</li> <li>e) 不得使用超过使用年限的服务用品;</li> <li>f) 服务用品的使用和处理符合环境保护的相关要求。</li> </ul>
		服务合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 格式及语言表述要求;</li> <li>b) 约定的事项,包括:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 提供服务的基本内容;</li> <li>— 服务质量;</li> <li>— 服务费用与支付;</li> <li>— 服务验收;</li> <li>— 服务补救;</li> <li>— 争议解决;</li> </ul> </li> <li>c) 赔偿,包括:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 赔偿方式;</li> <li>— 赔偿条件;</li> </ul> </li> <li>d) 特别声明及提示。</li> </ul>

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	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。
	服务提供过程	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。	

省文旅标技委