

ICS 03.140
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 29186.5—2021
代替 GB/T 31042—2014

品牌价值要素评价 第5部分：服务要素

Evaluation of brand value elements—Part 5: Service elements

2021-04-30 发布

2021-11-01 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	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	2
5 评价指标体系	2
6 指标测量	3
7 结果测算	6
附录 A (资料性附录) 品牌价值服务要素评价指标示例	7

前 言

GB/T 29186《品牌价值要素评价》分为 6 部分：

- 第 1 部分：通则；
- 第 2 部分：有形要素；
- 第 3 部分：质量要素；
- 第 4 部分：创新要素；
- 第 5 部分：服务要素；
- 第 6 部分：无形要素。

本部分为 GB/T 29186 的第 5 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 GB/T 31042—2014《品牌价值 服务评价要求》，与 GB/T 31042—2014 相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 修改标准结构，为便于使用，将标准结构修改为范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、评价指标体系、指标测量、结果测算和附录 A 八个部分，并与本标准的其他部分结构保持一致；
- b) 更新“服务”术语；
 - 删除“响应性”“可靠性”2 个术语，将其作为服务结果下属指标；
 - 删除“安全性”“可追溯性”2 个术语，将其内容移至 GB/T 29186.3；
 - 增加“服务能力”“服务供给”“服务结果”“顾客”和“组织”5 个术语；
- c) 将“总体要求”的内容修改为“基本要求”；
- d) 将“评价要素”的内容修改为“评价指标体系”，给出了品牌价值服务要素评价指标体系的构成；
- e) 增加“指标测量”，对具体指标的名称、指标描述、指标测量示例和可能的数据来源给出了指南；
- f) 将“评价方法”修改为“结果测算”；
- g) 增加了附录，给出品牌价值服务要素评价的示例。

本部分由全国品牌评价标准化技术委员会(SAC/TC 532)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国品牌建设促进会、中国质量认证中心、中标合信(北京)认证有限公司、上海市质量和标准化研究院、深圳市标准技术研究院、无限极(中国)有限公司、北京东灵通知识产权服务有限公司、安徽古井贡酒股份有限公司。

本部分主要起草人：段琦、吕安然、曾广峰、李可伟、康健、吴芳、王立志、贾佳、杨志花、王紫、刘凤松、孙红梅、吴相科、王丽丽、张朝栋、李涛、刘雪。

本部分所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 31042—2014。

品牌价值要素评价 第5部分：服务要素

1 范围

GB/T 29186 的本部分规定了品牌价值服务要素评价的基本要求、评价指标体系、指标测量以及结果测算等。

本部分适用于各类实体开展品牌价值要素评价、品牌评价和品牌管理活动。

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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620—2009 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

GB/T 29185 品牌价值 术语

GB/T 29186.1 品牌价值要素评价 第1部分：通则

GB/T 36733—2018 服务质量评价通则

ISO 20671:2019 品牌评价 原则与基础(Brandevaluation—Principles and fundamentals)

3 术语和定义

GB/T 19000—2016、GB/T 24620—2009、GB/T 29185、GB/T 29186.1、GB/T 36733—2018、ISO 20671:2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了GB/T 19000—2016 中的某些术语和定义。

3.1

服务 service

至少有一项活动必须在**组织(3.6)**和**顾客(3.5)**之间进行的组织的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

——在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

[GB/T 19000—2016,定义 3.7.7]