



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 17372—1998

---

## 服务企业等级的划分 总则

Classification of grade of service trades  
—General rules

1998-06-12 发布

1998-12-01 实施

---

国家质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 引用标准 .....	1
3 定义 .....	1
4 服务企业等级划分的原则和体制 .....	1
5 服务企业等级划分的依据 .....	2
附录 A(提示的附录) 可采用本标准的服务实例 .....	3

## 前 言

本标准是参考国际服务企业等级划分及评定的惯例,并结合我国实际经验制定的。

制定和实施本国家标准,目的在于确定服务企业的等级概念,树立企业在市场中的等级形象。这将有利于加强行业管理水平,有利于促进企业服务质量的提高,有利于帮助消费者选择适当等级的服务企业作为购买与合作对象,对满足社会发展和人民生活的需要都具有重要意义。

各类各级服务企业的评定,应依据本标准规定的等级划分原则和各行业制定的相应标准或规定进行。

本标准的附录 A 是提示的附录。

本标准由中国标准化与信息分类编码研究所提出并归口。

本标准负责起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所。

本标准起草人:丁东江、逢征虎、王征、毛婕。

# 中华人民共和国国家标准

## 服务企业等级的划分 总则

GB/T 17372—1998

Classification of grade of service trades

—General rules

### 1 范围

本标准规定了划分服务企业等级的原则和体制。

本标准适用于各类服务企业等级的划分。

### 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB/T 15624.1—1995 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1993)

### 3 定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 服务 service

为满足顾客的需要,供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。(GB/T 6583—1994 中 1.5)

#### 3.2 服务企业等级 grade of service trades

对服务基本对象、目标、功能相同,但设施、服务项目、服务质量要求不同的服务企业,所作的分类或排序。

### 4 服务企业等级划分的原则和体制

#### 4.1 总则

服务企业的等级可根据管理和社会发展的需要来划分,也可考虑按国际或国内惯例划分。

#### 4.2 划分原则

4.2.1 划分服务企业等级,应根据行业特点、惯例和统一管理需要选择划分体制。

4.2.2 同一行业内,同类企业只应采用一种划分体制。

4.2.3 对同一体制采取的分级方法,应根据企业的特点和国家、行业管理需要确定。

#### 4.3 划分体制及实例

##### 4.3.1 按星级划分

按星级对服务企业划分等级时,可分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高,表示企业等级越高,五星级为最高级。例如我国涉外旅游饭店执行 GB/T 14308《旅游涉外饭店星级的划分与