



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

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

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。

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可量化的技术指标,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。