



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.2—2009

服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 2: Standard system

2009-09-30 发布

2009-11-01 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 标准体系总体结构与要求	1
5 服务通用基础标准体系	2
6 服务保障标准体系	3
7 服务提供标准体系	6

前 言

GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：标准体系；
- 第 3 部分：标准编写；
- 第 4 部分：标准实施及评价。

本部分是 GB/T 24421 的第 2 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：北京市质量技术监督局、北京市质量技术监督标准化研究所、北京首都农业集团有限公司、北京市社会福利行业协会。

本部分主要起草人：陈言楷、宋国建、宋丰华、刘菡洁、刘雪涛、彭嘉琳、马晓蕾、柳成洋、曹俐莉。

服务业组织标准化工作指南

第2部分：标准体系

1 范围

GB/T 24421 的本部分规定了服务业组织标准体系的术语和定义,总体结构与要求,以及服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系的构成与要求。

本部分适用于服务业组织标准体系的建立与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 1(所有部分) 标准化工作导则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 20000(所有部分) 标准化工作指南

GB/T 20001(所有部分) 标准编写规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 24421 的本部分。

3.1

服务通用基础标准 service general and basic standard

在服务业组织内被普遍使用,具有广泛指导意义的规范性文件。

注:服务通用基础标准是其他标准制定和实施的基础,不受服务业组织的行业类型、运行模式、技术水平等因素的限制。

3.2

服务保障标准 service guarantee standard

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。

3.3

服务提供标准 service provision standard

为满足顾客的需要,规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。

4 标准体系总体结构与要求

4.1 标准体系总体结构

服务业组织的标准体系由服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系三大子体系组成。服务通用基础标准体系是服务保障标准体系、服务提供标准体系的基础,服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑,服务提供标准体系促使服务保障标准体系的完善。该标准体系是服务

业组织其他体系,如质量管理体系、环境管理体系等的基础和融合体,服务业组织应根据自身的特点,研究建立协调配合、科学合理的标准体系,并有效运行。其体系关系见图 1。

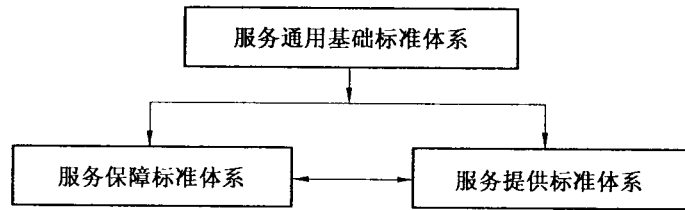


图 1 标准体系关系图

4.2 总体要求

- 4.2.1 标准体系内的标准应符合国家有关法律法规要求。
- 4.2.2 标准体系内的标准应优先采用国家标准、行业标准和地方标准。
- 4.2.3 结合服务业组织的需要,制定标准,不断完善标准体系。
- 4.2.4 标准体系内的标准应相互协调。
- 4.2.5 标准体系可依据本部分,结合服务业组织实际情况进行删减和扩充。
- 4.2.6 标准体系内的标准应符合国家对服务标准的分类和编写要求。
- 4.2.7 标准体系表编制应符合 GB/T 13016 和 GB/T 13017。

5 服务通用基础标准体系

5.1 结构

服务业组织服务通用基础标准体系结构见图 2。

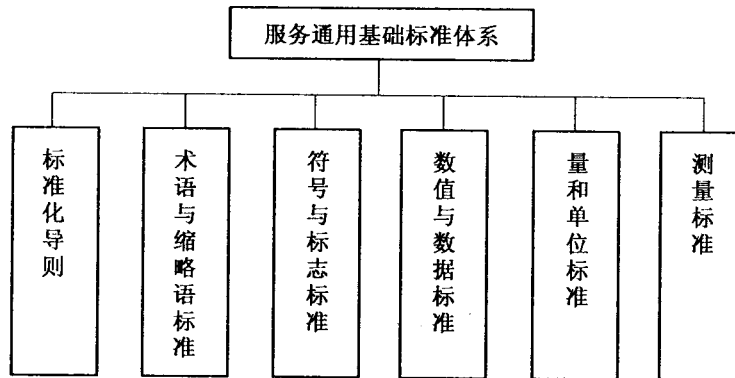


图 2 服务通用基础标准体系结构图

5.2 标准化导则

5.2.1 适用于本组织、本行业标准化工作的相关国家标准、行业标准、地方标准,如 GB/T 1、GB/T 20001、GB/T 13016、GB/T 20000 等。

5.2.2 服务业组织制定的标准化工作相关标准。

5.3 术语与缩略语标准

5.3.1 适用于本组织、本行业的术语和缩略语国家标准、行业标准、地方标准。

5.3.2 服务业组织制定的用于组织内部信息沟通用的概念定义和(或)术语含义标准,其内容应包括中文名称、英文名称、术语定义。

5.3.3 服务业组织可将组织内常用的较长词句缩短省略成较短的语词并将对照关系制定成缩略语标准。

注:缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语,如“政协”是“中国人民政治协商会议和地方各级政治协商会议”的缩略语,“ISO”是“International Organization for Standardization”的缩略语。

5.4 符号与标志标准

5.4.1 适用于本组织、本行业的符号与标志相关国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 10001、GB 2894等。

5.4.2 服务业组织对符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义制定的规范性文件。

5.5 数值与数据标准

5.5.1 服务业组织运行和管理活动涉及的数值和数据相关国家标准、行业标准、地方标准。

5.5.2 服务业组织对各种数值和数据的判定与表示制定的标准等。

5.6 量和单位标准

5.6.1 服务业组织运行和管理活动中采用的量和单位相关国家标准。

5.6.2 服务业组织对量和单位的选用和确定制定的标准等。

5.7 测量标准

5.7.1 服务业组织运行和管理活动中使用的测量方法和测量设备相关国家标准、行业标准、地方标准。

5.7.2 服务业组织制定的测量相关标准，包括但不限于：

- a) 测量方法、依据和程序技术规范；
- b) 测量设备使用技术规范；
- c) 测量设备检定规程及校准、安装和使用程序；
- d) 测量设备使用人员的资质和技能要求；
- e) 测量量值的计量基准和标准，测量、校准时间间隔；
- f) 测量控制的监测点和范围；
- g) 测量记录、统计方法；
- h) 测量标志、证书等使用要求。

6 服务保障标准体系

6.1 结构

服务业组织服务保障标准体系结构见图 3。

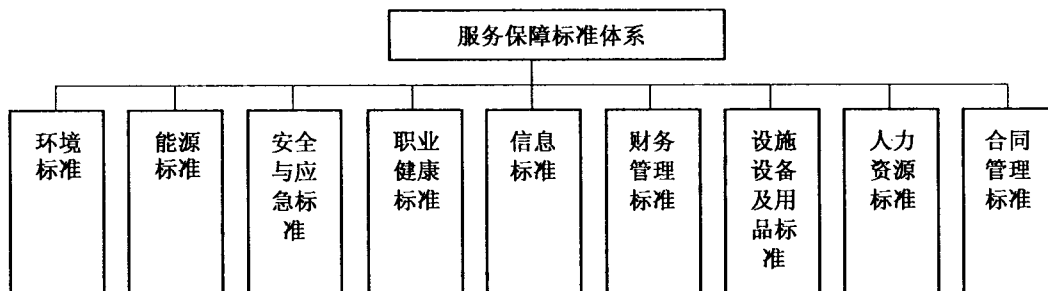


图 3 服务保障标准体系结构图

6.2 环境标准

服务业组织应收集、制定的环境条件和环境保护标准，包括但不限于：

- a) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- b) 环境质量、监测方法、环境保护措施标准；
- c) 经营和管理活动中废气、废水、废渣和有毒有害物质等的限量和处理标准；
- d) 环境目标、实施、运行和持续改进的管理要求；
- e) 服务提供所需的温度、湿度、光线、空气质量、卫生、清洁度、噪声、场地面积等基本条件的要求；
- f) 服务业组织场所日常环境管理标准。

6.3 能源标准

用能和节能工作收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 能源产品标准,如煤、电、油、气体燃料、热力、水等产品质量标准;
- b) 能源设备及其系统的经济运行标准,如能源的转换设备、供能输送设备、用能终端设备的耗额定额标准以及设备经济运行规范等;
- c) 节能材料标准,如节能材料及能量传导材料技术标准;
- d) 节能调整和改造标准;
- e) 能源管理各种记录的保存和使用标准;
- f) 能源计量和能耗的分析标准;
- g) 经济运行及评价标准。

6.4 安全与应急标准

以保护顾客生命和财产安全为目的收集、制定的标准,包括但不限于:

- a) 安全目标的设定与管理标准;
- b) 安全标志、报警信号、危险因素分类等安全标准;
- c) 突发事件分类标准,应对预案、上报程序、检查与处置程序标准;
- d) 识别风险、评估风险、控制风险的管理标准;
- e) 安全管理、安全防护等管理标准;
- f) 安全人员配备及安全培训标准;
- g) 设施、设备安全标准,如电器、压力容器、锅炉、电梯等特种设备使用安全标准,无障碍基础设施标准;
- h) 各类风险控制与应急的工作预案和处理程序;
- i) 安全监测技术与评价、控制技术标准,如食物中毒、火灾、医疗事故等监测、评价与防范规范;
- j) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施;
- k) 需要顾客注意的风险控制及应急技术要求;
- l) 预防、补救和纠正措施标准;
- m) 安全与应急信息沟通形式、流程及其管理的标准。

6.5 职业健康标准

以消除和减少服务提供过程中产生的职业安全风险,针对职工从事职业活动中的健康损害、安全隐患及其有害因素收集、制定的标准,包括但不限于:

- a) 工作场所的空气、噪声、温湿度限值标准;
- b) 工作场所有害物质限量标准;
- c) 劳动防护标准;
- d) 职业安全风险统计分析标准;
- e) 职业危害预防和纠正措施标准;
- f) 职业安全培训标准;
- g) 职业禁忌病的诊断与管理标准。

6.6 信息标准

6.6.1 信息通用标准,包括但不限于:

- a) 信息术语与编码标准;
- b) 软件与设备标准;
- c) 存储技术与管理标准;
- d) 网络技术与信息安全。

6.6.2 信息应用标准,包括但不限于:

- a) 数据元与代码标准;
- b) 文件格式标准;

- c) 业务流程与应用标准；
- d) 信息交换标准；
- e) 数据处理标准。

6.6.3 信息管理标准,包括但不限于:

- a) 信息分类与控制要求,适用范围和有效性管理；
- b) 信息发放、回收、借阅、销毁的要求；
- c) 信息的评审与更新批准要求；
- d) 信息的识别和检索；
- e) 信息使用的追溯要求。

6.7 财务管理标准

按法律法规和标准的要求,对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理,收集、制定标准,包括但不限于:

- a) 筹资、投资管理标准,筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理；
- b) 营运资金管理标准,流动资产和流动负债的管理；
- c) 利润分配管理标准；
- d) 财务决策管理,财务计划分析与控制。

6.8 设施、设备及用品标准

6.8.1 选购标准,包括但不限于:

- a) 设施、设备及用品的需求评估及采购计划管理；
- b) 设施、设备及用品的技术要求；
- c) 进货验收的质量检验项目与检验方法；
- d) 设施、设备及用品的供方管理,审批程序、购置程序管理。

6.8.2 储运标准,包括但不限于:

- a) 设施、设备及用品的储运方式、方法、条件等标准；
- b) 设施、设备及用品入、出库管理、盘点查库管理标准；
- c) 易腐、易燃、易爆物品和有毒、有害、放射性物品的储运管理标准。

6.8.3 安装调试标准,包括但不限于:

- a) 安装验收技术条件,对安装完工后的试运行技术要求和方法的规定；
- b) 验收程序、抽样及试验方法；
- c) 安装、交付管理要求。

6.8.4 使用与维护保养标准,包括但不限于:

- a) 设施、设备使用中的操作、运行要求；
- b) 设施、设备维护保养技术要求；
- c) 设施、设备维护保养管理要求,包括设施、设备维护保养计划,日常管理,自检和巡回检查管理。

6.8.5 停用改造与报废标准,包括但不限于:

- a) 设施、设备失效评判标准；
- b) 设备、设施停用改造管理要求；
- c) 设备、设施报废评判与处置管理。

6.9 人力资源标准

服务业组织对人员配备与管理的相关标准,包括但不限于:

- a) 人员资质要求；
- b) 人员的聘用标准；
- c) 人员教育和培训标准；

d) 人员工作绩效考核标准。

6.10 合同管理标准

服务业组织将顾客需求形成文件或口头协定,达成一致并组织实施整个过程的相关标准,包括但不限于:

- a) 合同的分类与格式要求;
- b) 合同的评估要求,如需求评估、能力评估、经济性与合法性评估;
- c) 合同签订、授权或委托的权限和程序要求;
- d) 合同实施管理要求。

7 服务提供标准体系

7.1 结构

服务业组织服务提供标准体系结构见图4。

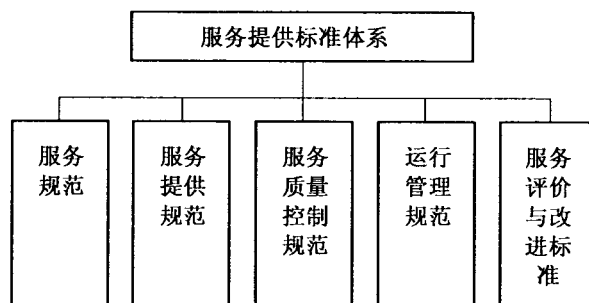


图4 服务提供标准体系结构图

7.2 服务规范

服务业组织为满足顾客需求,根据服务项目的环节、类别等属性而规定的特性要求,特性要求是定量的或定性的。服务规范应从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面对服务应达到的水平和要求进行规范。

根据一般服务流程可收集、制定以下服务规范:

- a) 接待、受理服务要求;
- b) 服务组织、实施要求;
- c) 服务验收与结算要求;
- d) 售后服务要求。

7.3 服务提供规范

服务实现过程中,对服务提供的要求、提供的方法、程序所制定的标准,包括但不限于:

- a) 提供服务的方法和手段,如服务提供过程中所要求的各项设施、设备及用品的配备数量和结构;
- b) 服务流程和环节划分的方法和要求,以及各环节的操作规范、工作内容和输入输出要求;
- c) 服务的沟通与确认要求。

7.4 服务质量控制规范

服务提供过程中,识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程,并加以控制而收集、制定的标准,包括但不限于:

- a) 服务提供的评价方法,控制措施标准;
- b) 对顾客抱怨等不满意的处置标准;
- c) 不合格服务的纠正与管理,如分析、识别、评审和处置等控制办法;
- d) 预防性措施的要求及评价标准;

e) 质量争议处置的管理规范。

7.5 运行管理规范

结合服务业组织运行管理的要求,收集、制定的标准,包括但不限于:

- a) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施;
- b) 服务提供过程中的各种因素的平衡要求,如经济效益最大化与社会效益保障,需求与生产能力,技术水平与资金规模等;
- c) 营销的组织与管理要求,客户关系管理要求;
- d) 服务资源调剂与组织的一般要求;
- e) 服务人员的有序组织和配备要求;
- f) 设施、设备与用品的配置标准;
- g) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求;
- h) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

7.6 服务评价与改进标准

对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价,并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准,包括但不限于:

- a) 评价的基本条件、原则和依据;
 - b) 评价的组织机构和人员;
 - c) 评价的程序和方法;
 - d) 评价内容和要求;
 - e) 检验和验证;
 - f) 数据分析、处理和评价;
 - g) 改进的原则与方法;
 - h) 服务产品的开发与设计。
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
服 务 业 组 织 标 准 化 工 作 指 南
第 2 部 分：标 准 体 系
GB/T 24421.2—2009

*

中 国 标 准 出 版 社 出 版 发 行
北 京 复 兴 门 外 三 里 河 北 街 16 号
邮 政 编 码：100045

网 址 www.spc.net.cn

电 话：68523946 68517548

中 国 标 准 出 版 社 秦 皇 岛 印 刷 厂 印 刷
各 地 新 华 书 店 经 销

*

开 本 880×1230 1/16 印 张 0.75 字 数 16 千 字
2009 年 10 月 第 一 版 2009 年 10 月 第 一 次 印 刷

*

书 号：155066·1-38863 定 价 16.00 元

如 有 印 装 差 错 由 本 社 发 行 中 心 调 换
版 权 专 有 侵 权 必 究
举 报 电 话：(010)68533533



GB/T 24421.2—2009