



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.1—2009

---

## 服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：基本要求

Guidelines for standardization of organizations in service sector—  
Part 1: Basic requirements

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 基本原则 .....	1
5 任务和内容 .....	1
6 管理要求 .....	2

## 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。

本部分为 GB/T 24421 的第 1 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：江苏省质量技术监督局、江苏省标准化研究院。

本部分主要起草人：蒋顺祥、蔡振华、揭水通、顾长青、杭敏华、钱荣富、陈为庆、侯月丽、柳成洋、曹俐莉。

# 服务业组织标准化工作指南

## 第1部分：基本要求

### 1 范围

GB/T 24421 的本部分规定了服务业组织标准化工作的术语和定义、基本原则、任务和内容、管理要求。

本部分适用于服务业组织的标准化工作。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 24421 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 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分：总则

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语（GB/T 19000—2008, ISO 9000:2005, IDT）

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

### 3 术语和定义

GB/T 15624.1、GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 24421 的本部分。

#### 3.1

**服务业组织 organizations in service sector**

向顾客提供服务的组织。

### 4 基本原则

服务业组织开展标准化工作应遵循：

- a) 体现行业特点，突出地域特色，促进行业健康有序发展；
- b) 提高服务质量，规范服务行为，满足顾客的需求；
- c) 关注安全、环境和卫生，维护顾客和员工权益；
- d) 全面协调开展工作，实施统一管理；
- e) 坚持全员参与和持续改进。

### 5 任务和内容

#### 5.1 任务

5.1.1 贯彻执行相关法律、法规和方针政策。

5.1.2 制定标准化工作计划或规划。

5.1.3 建立和完善标准体系。

5.1.4 实施国家标准、行业标准、地方标准，制定和实施本组织的标准。

5.1.5 参与国际、国内服务业标准化活动,采用国际标准和国外先进标准。

5.1.6 对标准的实施进行监督和评价。

## 5.2 内容

### 5.2.1 标准体系建立

5.2.1.1 服务业组织应根据自身特点、经营管理需要和保障服务质量,确定标准体系框架,完善体系内容,循序渐进,保证体系有效运行。

5.2.1.2 标准体系科学合理,体系内标准应相互协调,现行有效。

5.2.1.3 标准体系的结构、要求与管理应符合 GB/T 24421.2 的规定。

### 5.2.2 标准制定

5.2.2.1 应按照规定的程序制定标准。

5.2.2.2 制定标准时应优先考虑采用国际标准和国外先进标准。

5.2.2.3 制定标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致。

5.2.2.4 应根据需要对已发布实施的标准适时进行复审和修订。

5.2.2.5 服务标准化对象和要素的选取以及内容的编写应符合 GB/T 24421.3 的规定。

### 5.2.3 标准的实施、监督、评价和改进

5.2.3.1 实施标准应以提高服务质量,规范服务行为,满足顾客的需求和期望,保障安全和保护环境为目标。

5.2.3.2 凡纳入标准体系的标准,应认真实施。

5.2.3.3 在实施标准时,应制定实施计划,确定实施范围、实施人员、实施进度和要求。

5.2.3.4 应对服务标准的实施情况进行监督和检查,对不符合标准的行为应及时纠正。

5.2.3.5 应对标准的实施效果进行评价,坚持不断改进。

5.2.3.6 服务标准的实施、监督、评价和改进应符合 GB/T 24421.4 的规定。

## 6 管理要求

### 6.1 机构管理

6.1.1 应设立相应的标准化工作机构,并提供必要的工作条件。

6.1.2 应明确标准化机构及其各部门、各岗位在标准化工作中的职责。

### 6.2 人员管理

6.2.1 在本组织最高管理层中,应明确标准化工作的领导及其职责。

6.2.2 应根据实际情况和需要,配备相应的专职或兼职标准化工作人员,并明确其职责。

6.2.3 应加强标准化从业人员的教育与培训,提高其业务技能。

### 6.3 工作管理

6.3.1 应制定与本组织相适应的标准化工作制度,并形成规范性文件。

6.3.2 应对本组织所开展的标准化活动进行策划、安排以及加强对各环节的管理。

### 6.4 信息管理

6.4.1 应建立相应的收集渠道,广泛收集与本行业相关的国内外标准化信息。

6.4.2 应对收集的信息资料进行归类整理,建立标准化信息库,并及时更新。

6.4.3 应加强对信息的研究分析和综合利用,结合对照本组织实际情况,提出标准化措施建议。

6.4.4 应对服务标准体系建立、服务标准制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录,并予以保存。