



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24620—2022/ISO/IEC Guide 76:2020

代替 GB/T 24620—2009

## 服务标准制定导则 考虑消费者需求

Development of service standards—  
Recommendations for addressing consumer issues

(ISO/IEC Guide 76:2020, IDT)

2022-10-12 发布

2022-10-12 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 .....                             | III |
| 引言 .....                             | IV  |
| 1 范围 .....                           | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....                      | 1   |
| 3 术语和定义 .....                        | 1   |
| 4 本文件的使用 .....                       | 3   |
| 5 标准预研 .....                         | 4   |
| 6 需要遵守的关键消费者原则 .....                 | 6   |
| 7 如何在通用服务要素中应用消费者原则 .....            | 7   |
| 附录 A (资料性) 消费者问题清单——即时/一次性服务示例 ..... | 10  |
| 附录 B (资料性) 消费者问题清单——持续合同服务示例 .....   | 13  |
| 参考文献 .....                           | 16  |

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 24620—2009《服务标准制定导则 考虑消费者需求》，与 GB/T 24620—2009 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了消费者原则(见第 6 章)；
- 增加了服务提供阶段(见 7.2)和通用服务要素(见 7.3)；
- 将通用服务要素(见 7.3)、服务提供阶段(见 7.2)与消费者原则(见第 6 章,2009 年版的第 4 章)整合到了一个表中(见表 3)；
- 增加了 5W1H 方法(即“何事、谁/向谁、何地、何时、如何做”)制定服务标准(见第 5 章)。

本文件等同采用 ISO/IEC Guide 76:2020《服务标准制定导则 考虑消费者需求》。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

- 删除“3.8 顾客服务”注 1 中的英文语法修改说明。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国消费者协会、攀枝花康和健康管理有限公同、攀枝花阳城金海旅游投资有限公司、台州市标准化研究院、中服万邦(青岛)科技服务有限公司、青岛鑫悦税财务信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：柳成洋、曹俐莉、刘娜、王娜娜、靳宗振、程永红、侯非、陈永梅、黄琪然、何涛、陈璋、曾毅、郑娟尔、周幸窃、王凯、王杰、王琦、王巧慧、张雨辰、刘琪。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24620—2009；
- 本次为第一次修订。

## 引 言

0.1 消费者是标准制定过程中的重点关注群体。本文件能够确保服务标准制定者在缺少消费者代表参与的情况下,也能够了解消费者的诉求。本文件适用于各类服务标准制定者和修订者。

0.2 关注消费者需求,有助于减少客户投诉和因服务差异而产生的业务成本。

0.3 消费者是具有不同需求和特征的个人。不管消费者处于何种情况、具备怎样的能力,本文件能够确保服务标准制定者制定标准时兼顾消费者的各方面需求,其中包括具有差异化需求的群体(例如儿童、老年人、残疾人、不同种族和文化背景的人以及由于疾病、丧失亲人或其他原因的弱势消费者)。

0.4 消费者是具有不同需求和特征的个人,但总体来说,他们都是人类社会共同体的一员。根据本文件制定的标准可以帮助企业解决全球范围内公众关注的问题,包括伦理问题和环境问题。

# 服务标准制定导则

## 考虑消费者需求

### 1 范围

本文件提供了服务标准制定过程中如何考虑消费者需求的指南,可供参与服务标准制定的所有人员使用,能够应用于所有服务。

本文件适用于服务活动的各个环节,不论是否订立正式合同或已经结算。本文件也适用于公共服务和慈善服务,例如可能不会发生交易的教育和医疗。

本文件适用于服务提供,不适用于作为特定的管理体系或专业能力要求的参照。

### 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### **获取 access**

一项产品、服务(3.11)、环境或者设施在最大功能范围内对人的可用性。

#### 3.2

##### **可获取方式 accessible format**

可使残疾人获得服务(3.11)的信息差异化呈现方式。

#### 3.3

##### **投诉 complaint**

〈顾客满意〉就产品、服务(3.11)或投诉处理过程,表达对组织的不满,无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

[来源:GB/T 19000—2016,3.9.3]

#### 3.4

##### **合同 contract**

一方或多方有义务向另一方或多方提供服务(3.11)的协议。

注:不管是口头还是书面合同,都具有约束力。

#### 3.5

##### **消费者 consumer**

作为服务(3.11)或服务相关商品(如智能音响)终端用户的普通大众个体。

注1:本文件中,“消费者”术语的使用包括一系列潜在和现有的服务用户,例如:

- 考虑使用或购买服务的人员;
- 购买了一次性服务的人员;
- 处于短期或长期服务合同(3.4)中的人员;