



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.3—2009

---

## 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

Guidelines for standardization of organizations in service sector—  
Part 3: Drafting of standards

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 基本要求 .....	1
4 标准构成 .....	1
5 服务要求的编写 .....	2
5.1 服务规范 .....	2
5.2 服务提供规范 .....	3
5.3 人员资质 .....	3
5.4 运行管理 .....	3
5.5 安全 .....	4
5.6 环境 .....	4
5.7 设施、设备及用品 .....	4
附录 A (资料性附录) 服务要求编写示例 .....	5

## 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 3 部分。

本部分的附录 A 为资料性附录。

本部分由全国服务业标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：辽宁省标准化研究院、沈阳标准化研究院。

本部分主要起草人：李忠权、吴仁昌、刘希杰、王德海、于占华、勾颖、高淑英、赵克令、李华楠、王安、韩先一、柳成洋、曹俐莉。

# 服务业组织标准化工作指南

## 第3部分:标准编写

### 1 范围

GB/T 24421 的本部分规定了服务业组织标准编写的基本要求、标准的构成及其服务要求的编写。本部分适用于服务业组织标准的编写。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 24421 的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 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写规则(GB/T 1.1—2000,ISO/IEC Directives,Part 3,1997,NEQ)

GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2008,ISO 9001:2008,IDT)

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南(GB/T 24001—2004,ISO 14001:2004,IDT)

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 规范

GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求

### 3 基本要求

- 3.1 标准的编写应符合 GB/T 1.1 和 GB/T 24421.1 的规定。
- 3.2 服务标准的策划和制定应遵守国家安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等有关法律法规的规定。
- 3.3 标准编写时应充分识别服务提供过程中包括老年人、儿童、不同文化背景顾客及患病残疾或行动受限等顾客潜在的期望和需求。
- 3.4 应识别服务提供过程,以及每个服务提供过程所需要提供的不同服务内容。
- 3.5 应识别关键的服务要素,包括服务提供者、供方、雇员、合同、支付、交付、服务环境、设备、预防性措施和沟通等,并对每个服务要素予以规定。
- 3.6 应优先采用相应的国际标准和国外先进标准,充分考虑 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001 等有关标准,并与之协调。
- 3.7 标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。
- 3.8 文字表达应准确、严谨、简明、易懂,术语、符号、代号应统一。

### 4 标准构成

服务业组织标准的一般构成要素见图1,每项服务标准中应至少包含一项服务要求,本部分仅对服务要求的编写做出规定,其他要素的编写应符合 GB/T 1.1 的规定。