



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 36733—2018

---

## 服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价原则 .....	2
4.1 目的性原则 .....	2
4.2 可操作性原则 .....	2
4.3 全面性原则 .....	2
5 评价内容 .....	2
5.1 服务质量要素 .....	2
5.2 评价指标选取 .....	2
6 评价方法 .....	2
6.1 关键过程评价法 .....	2
6.2 关键要素评价法 .....	3
6.3 层次分析法 .....	3
7 评价程序 .....	3
7.1 评价准备 .....	3
7.2 建立评价指标体系 .....	3
7.3 监测采集并校验数据 .....	3
7.4 形成评价结论 .....	3
附录 A (规范性附录) 服务质量评价指标体系表 .....	4

## 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、国家市场监督管理总局质量司、国家发展改革委产业协调司。

本标准主要起草人:程永红、黄国梁、曹俐莉、夏农、王东、李忠娟、胡品洁、李际平、杨朔、曾毅、井琛、侯非、靳宗振、刘琪。

# 服务质量评价通则

## 1 范围

本标准规定了服务质量评价的原则、内容以及程序和方法。  
本标准适用于对服务组织及相关服务活动的评价活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417 服务信息公开规范

## 3 术语和定义

GB/T 24620 和 GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 组织 organization

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:组织的概念包括,但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合,无论是否为法人组织,公有的或私有的。

### 3.2

#### 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务(3.3)的个人或组织(3.1)。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。

### 3.3

#### 服务 service

至少有一项活动必需在组织(3.1)和顾客(3.2)之间进行组织(3.1)的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

[GB/T 19000—2016,定义 3.7.7]