

ICS 01.040.03  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 15624.1—2003  
代替 GB/T 15624.1—1995

---

## 服务标准化工作指南 第 1 部分：总则

Guidelines for standardization of services—  
Part 1: General rules

2003-05-26 发布

2004-01-01 实施

---

中华人民共和国  
国家质量监督检验检疫总局 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 总则 .....	2
5 服务标准化的范围 .....	2
6 服务标准的类型 .....	3
7 服务标准的基本内容 .....	3
8 服务标准的实施与评价 .....	6
参考文献 .....	7

## 前 言

GB/T 15624《服务标准化工作指南》的预计结构分为 3 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：服务业通用术语；
- 第 3 部分：服务标准编写要求细则。

本部分为 GB/T 15624 的第 1 部分。

本部分代替 GB/T 15624.1—1995《服务标准化工作指南 第 1 部分：总则》。

根据我国服务业的快速发展情况，以及加入世界贸易组织后应执行服务贸易总协定的各项要求，本次修订对 GB/T 15624.1—1995 的整体结构和内容做了较大的调整。本部分与 GB/T 15624.1—1995 相比主要变化如下：

- 将本部分的正文结构调整为 8 章；
- 对本部分的适用范围进行了调整(见第 1 章)；
- 修改和增加了术语和定义(见 3.1、3.2、3.3、3.4)；
- 增加了总则(见第 4 章)；
- 增加了服务标准化的范围(见第 5 章)；
- 增加了服务标准的类型(见第 6 章)；
- 增加了服务标准的基本内容(见第 7 章)；
- 增加了服务标准的实施与评价(见第 8 章)。

本部分由中国标准研究中心提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准研究中心、国家体育总局。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、陈雪玲。

GB/T 15624.1 于 1995 年首次发布，本次为第一次修订。

# 服务标准化工作指南

## 第 1 部分：总则

### 1 范围

GB/T 15624 的本部分给出了服务标准化的范围、服务标准的类型、服务标准的内容以及服务标准的实施与评价。

本部分适用于服务业的标准化工作。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 15624 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 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2000, idt ISO 9001:2000)

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 15624 的本部分。

#### 3.1

##### **服务 service**

为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;
- 在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;
- 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(如在宾馆饭店)。

注:改写自 GB/T 19000—2000 的定义 3.4.2。

#### 3.2

##### **服务标准 service standard**

规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准。

注:服务标准可以在诸如洗衣、饭店管理、运输、汽车维修、远程通信、保险、银行、贸易等领域内编制。

[GB/T 20000.1—2002, 定义 2.5.6]

#### 3.3

##### **组织 organization**

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例:公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注 1:安排通常是有序的。

注 2:组织可以是公有的或私有的。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.3.1]