

服务业常用标准汇编

FUWUYE CHANGYONG BIAOZHUN HUIBIAN

中国标准出版社第一编辑室 编



 中国标准出版社

服务业常用标准汇编

中国标准出版社第一编辑室 编

中国标准出版社

2005

服务业常用标准汇编

中国标准出版社第一编辑室编

图书在版编目 (CIP) 数据

服务业常用标准汇编/中国标准出版社第一编辑室编.

北京: 中国标准出版社, 2005

ISBN 7-5066-3714-6

I. 服… II. 中… III. 服务业-标准-汇编-中国 IV. F719-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 022599 号

中国标准出版社出版发行

北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码: 100045

网址 www.bzcs.com

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 35.75 字数 1 057 千字

2005 年 5 月第一版 2005 年 5 月第一次印刷

*

定价 103.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68533533

前 言

本汇编收集了截至 2004 年底发布的有关服务领域常用的标准共计 57 项,其中国家标准 50 项,有关行业标准 7 项,内容包括服务基础标准,消费品售后服务,商品、物流服务,饭店、旅游服务等领域的管理标准、服务质量标准、等级评定标准以及各类服务场所相关标准等。

本汇编将目前服务领域常用标准汇集起来,旨在方便服务业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准,引导服务组织更好地满足顾客的需求,进一步规范服务业的行为。

本汇编可供服务领域的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

本汇编由中国标准出版社第一编辑室选编。

编 者

2005 年 3 月

目 录

服务基础标准

GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则	3
GB/T 17372—1998 服务企业等级的划分 总则	12
GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南	16
GB 18937—2003 全国产品与服务统一代码编制规则	37

消费品售后服务

GB 5296.1—1997 消费品使用说明 总则	45
GB 5296.2—1999 消费品使用说明 家用和类似用途电器的使用说明	60
GB 5296.3—1995 消费品使用说明 化妆品通用标签	65
GB 5296.4—1998 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明	68
GB 5296.5—1996 消费品使用说明 玩具使用说明	74
GB 5296.6—2004 消费品使用说明 第6部分:家具	79
GB/T 16784.1—1997 工业产品售后服务 第1部分:总则	86
GB/T 16784.2—1998 工业产品售后服务 第2部分:维修	89
GB/T 17242—1998 投诉处理指南	95
GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求	101

商品、物流服务

GB/T 16868—1997 商品经营质量管理规范	109
GB/T 17110—1997 商店购物环境与营销设施的要求	125
GB/T 18106—2004 零售业态分类	133
GB/T 18354—2001 物流术语	141
GB/T 18769—2003 大宗商品电子交易规范	160
GB/T 19220—2003 农副产品绿色批发市场	173
GB/T 19221—2003 农副产品绿色零售市场	179
GB/T 19575—2004 农产品批发市场管理技术规范	185
SB/T 10390—2004 成品油零售企业管理技术规范	191
WB/T 1021—2004 乘用车运输服务规范	199

饭店、旅游服务

GB/T 10001.2—2002 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号	211
GB/T 13391—2000 酒家酒店分等定级规定	229
GB/T 14308—2003 旅游饭店星级的划分与评定	259
GB/T 15731—1995 内河旅游船星级的划分及评定	330
GB/T 15971—1995 导游服务质量	341
GB/T 16766—1997 旅游服务基础术语	349

GB/T 16767—1997	游乐园(场)安全和服务质量	358
GB/T 17775—2003	旅游区(点)质量等级的划分与评定	379
GB/T 18971—2003	旅游规划通则	395
GB/T 18973—2003	旅游厕所质量等级的划分与评定	411
LB/T 001—1995	旅游饭店用公共信息图形符号	428
LB/T 002—1995	旅游汽车服务质量	454
LB/T 003—1996	星级饭店客房客用品质量与配备要求	463
LB/T 004—1997	旅行社国内旅游服务质量要求	479

各类服务场所相关标准

GB 9663—1996	旅店业卫生标准	487
GB 9664—1996	文化娱乐场所卫生标准	490
GB 9665—1996	公共浴室卫生标准	492
GB 9666—1996	理发店、美容店卫生标准	494
GB 9667—1996	游泳场所卫生标准	496
GB 9668—1996	体育馆卫生标准	498
GB 9669—1996	图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准	500
GB 9670—1996	商场(店)、书店卫生标准	502
GB 9671—1996	医院候诊室卫生标准	504
GB 9672—1996	公共交通等候室卫生标准	506
GB 9673—1996	公共交通工具卫生标准	508
GB 16153—1996	饭馆(餐厅)卫生标准	510
GB/T 17217—1998	城市公共厕所卫生标准	512
GB/T 17729—1999	长途客车内空气质量要求	515
GB/T 18266.1—2000	体育场所等级的划分 第1部分:保龄球馆星级的划分及评定	517
GB/T 18266.2—2002	体育场所等级的划分 第2部分:健身房星级的划分及评定	535
GB 19079.1—2003	体育场所开放条件与技术要求 第1部分:游泳场所	551
GB 19085—2003	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	557
WS 205—2001	公共场所用品卫生标准	564

表 附录 A (规范性附录)

GB/T 16001.2—2005	标准实施指南 第2部分:服务指南	565
GB/T 13391—2006	国家质量监督检验检疫总局公告	566
GB/T 14308—2003	旅游饭店星级的划分与评定	567
GB/T 15341—1994	内河旅游船服务规范	568
GB/T 15671—1995	导游服务规范	569
GB/T 16766—1997	旅游术语	570

服务基础标准



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

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 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]

3.4

特性 characteristic

可区分的特征。

注1：特性可以是固有的或赋予的。

注2：特性可以是定性的和定量的。

注3：有各种类别的特性，如：

——物理的（如：机械的、电的、化学的或生物学的特性）；

——感官的（如：嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；

——行为的（如：礼貌、诚实、正直）；

——时间的（如：准时性、可靠性、可用性）；

——人体工效的（如：生理的特性或有关人身安全的特性）；

——功能的（如：飞机的最高速度）。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.5.1]

4 总则

4.1 满足服务业建立质量管理体系的要求

服务业应建立、实施、保持和改进质量管理体系并制定标准，作为能够实现满足法律、法规要求，达到使顾客满意的手段。

4.2 满足服务贸易的要求

在制定服务业资质标准、质量标准等有关标准时，应满足服务业市场的开放，不造成服务贸易壁垒。

4.3 满足顾客的期望

服务质量标准中的服务规范和服务提供规范，应充分考虑满足顾客的需求和期望。

5 服务标准化的范围

本章给出的服务标准化的范围宜作为建立有关服务标准体系的依据。

5.1 批发、零售和住宿、餐饮服务

该类服务包括：批发、零售服务，与销售有关的代理服务，以及新兴的分销服务（如电视直销服务、邮购销售服务、电子网络销售服务）等产品销售过程中的服务；宾馆、饭店等住宿服务，餐馆、快餐店等膳食和饮料的提供服务。

5.2 交通运输、邮政和仓储服务

该类服务包括：航空运输、铁路运输、水路运输、管道运输提供的服务，装卸、搬运、仓储、邮政和速递服务等。

5.3 金融和房地产服务

该类服务包括：银行、证券、保险以及金融市场管理提供的服务，房地产服务，租赁服务等。

5.4 商务、专业技术和科学研究服务

该类服务包括：运用专业技能提供具有高度知识水平和技术密集型的服务，有法律服务、审计和财务服务、计算机服务、电信服务、咨询服务等；企业营销与管理服务、投资与资产管理服务、广告服务、会议与展览服务、保安等服务；各学科的研究服务、实验与开发服务等。

5.5 旅游、文化、娱乐和体育服务

该类服务包括：与旅游有关的服务（如导游、旅行社、旅游咨询、旅游信息服务等）；新闻出版服务，广播、电影、电视和音像服务，文化艺术活动的宣传和组织、文化艺术活动制作和演出、文化艺术场所经营服务等；体育活动宣传组织服务、体育场所经营服务、运动队服务、有关体育的支助服务等。

5.6 社会公共服务和其他服务

该类服务包括：政府行政管理服务、城市建设服务、卫生、社会保障和社会福利服务、康复工程服务、

教育服务、居民社区服务、图书馆服务等；国际组织服务等其他服务。

6 服务标准的类型

服务标准的类型一般可分为服务基础标准，服务管理标准，服务质量标准，服务资质标准，服务设施标准，服务安全、卫生标准，服务环境保护标准和保护消费者权益的标准。

可根据标准化对象的具体情况将上述8种类型的内容包括在一项标准中，也可以将其中的某个类型作为一项单独的标准，或者将每个类型作为一项标准的单独的部分。

6.1 服务基础标准

服务基础标准是适合各类服务业的通用标准或某一服务行业的通用标准。

6.2 服务管理标准

服务管理标准是为满足服务组织建立质量管理体系的各项要求而制定的标准(有关质量管理体系的各项规定见 GB/T 19001)。

6.3 服务质量标准

服务质量标准是针对服务的质量特性、各项服务指标的要求以及相关的方法和手段制定的标准。

6.4 服务资质标准

服务资质标准是针对评价服务组织提供的服务能力制定的标准。

6.4.1 服务提供能力标准

针对服务设备、设施、用品配置基本条件、数量以及有关服务组织开业的其他基本条件制定的标准。

6.4.2 职业资质标准

针对服务从业人员的职业素质、职业行为、职业工种数量、工种类别等要求制定的标准。

6.5 服务设施标准

服务设施标准是针对服务组织提供服务产品应配置的资源条件和安全技术要求制定的标准。

6.6 服务安全、卫生标准

服务安全、卫生标准是针对服务组织提供的服务产品应具备的安全、卫生要求制定的标准。

6.7 服务环境保护标准

服务环境保护标准是针对服务组织提供的服务产品应具备的对环境保护的要求制定的标准。

6.8 保护消费者权益的标准

保护消费者权益的标准是针对服务组织提供的服务产品在保护消费者权益方面的要求制定的标准。

7 服务标准的基本内容

7.1 服务基础标准的基本内容

服务基础标准包括服务标准化工作指南、服务分类标准、服务术语标准以及为消费者提供使用或服务信息的使用说明、标识类标准等。编写要求应体现该类标准在服务业具有普遍指导意义的特点。

基本内容可包括：

- 服务名词术语的定义；
- 服务标准化的范围、服务标准的类型；
- 服务的分类；
- 为消费者提供产品信息的使用说明的编写要求等。

7.2 服务管理标准的基本内容

服务管理标准可对服务组织建立质量管理体系中的质量方针、质量目标、质量职责、评审等提出各项要求。

基本内容可包括：

- 所提供服务的等级；
- 服务组织在质量方面的形象和信誉；
- 服务质量的各项目标；
- 在追求质量目标中所采取的措施(如安全卫生、环境保护方面的措施、保护消费者权益的要求等)；
- 组织机构及相关岗位的职责权限,负责实施质量方针、目标的全体人员的作用(人员责任)；
- 提供服务的效率；
- 服务组织合同文本的格式；
- 服务质量评价等。

7.3 服务质量标准的基本内容

服务质量标准可分为服务规范和服务提供规范,其基本内容是对服务所具有的固有特性满足要求的程度的规定,以及描述服务提供过程所用的方法和程序。

在规范某项服务活动时宜重点针对服务特性提出要求:

- 需要规范的服务活动；
- 便于顾客进行评价的服务特性；
- 影响服务业绩的服务特性；
- 各项服务特性指标；
- 每一项服务特性的验收准则等。

服务的特性可以是定量的(可测量的)或者是定性的(可进行比较的)。

7.3.1 服务规范的基本内容

服务规范可描述服务提供过程得到的结果所应满足的特性要求。

在制定某项服务规范(如出租汽车服务)时一般可从以下方面提出要求:

- 舒适性；
- 方便性；
- 安全性；
- 及时性；
- 美观性；
- 经济性；
- 信息可获得性；
- 卫生要求；
- 环境美化程度要求等。

7.3.2 服务提供规范的基本内容

服务提供规范可将服务提供的过程按步骤划分成各个工作阶段,规定每个工作阶段中的内容。还应注意各个工作阶段间不同部门的接口,各工作阶段的内容、步骤和完整性可依照服务的类型而不同。

7.4 服务资质标准的基本内容

服务资质标准应具体给出服务组织的各种应具备的服务提供能力,以及服务从业人员职业资质的基本条件。

7.4.1 服务组织的服务提供能力资质的基本内容

基本内容可包括:

- 服务经营的场地要求；
- 服务设备、设施、器材、用品配置基本条件和数量及其技术要求；
- 用于质量评定检测的设施、仪器仪表和信息系统要求；
- 服务运营管理要求(包括服务质量管理体系、服务提供规范、保护消费者权益等方面的内容)；

- 服务业卫生、环境保护方面的目标要求；
- 安全防范要求的物质与措施条件等。

7.4.2 服务从业人员职业资质的基本内容

服务从业人员的职业资质应符合国家有关行业法规对行业资质的规定。

基本内容可包括：

- 服务从业人员的职业素质要求(如技艺水平、应对能力、受教育程度等)；
- 服务从业人员行为要求(如文明、礼貌、道德要求,诚实、信用和有效的沟通能力等)；
- 服务从业员工工种的数量、工种的类别和工种执业资质的基本要求等。

7.5 服务设施标准的基本内容

服务设施标准应给出服务提供所需的设备、设施的基本要求。

具体内容可包括：

- 提供服务的设备、设施的数量和等级以及安全技术要求；
- 服务管理必需的基本设备、设施和信息系统(硬件和软件)的技术要求；
- 各种配套的设备、设施的基本数量和等级要求等。

7.6 服务安全、卫生标准的基本内容

服务安全、卫生标准应符合国家法律、法规对安全、卫生的规定。

具体内容可包括：

- 服务场所的安全、卫生要求；
- 服务用品使用的安全、卫生要求；
- 服务设施的安全、卫生要求；
- 服务从业人员的健康卫生要求；
- 涉及国家古建筑、文物的安全保护要求等。

7.7 服务环境保护标准的基本内容

服务环境保护标准应符合国家法律、法规对环境保护方面的规定。

具体内容可包括：

- 废弃物的排放要求；
- 噪声控制要求；
- 提供服务的物品环保要求；
- 自然、生态环境的保护要求等。

7.8 保护消费者权益标准的基本内容

保护消费者权益标准应符合国家法律、法规在保护消费者权益方面的规定。

编写服务组织服务规范和服务提供规范时,可从消费者享有的权利,保护消费者个人隐私,为保障公众利益对服务对象的基本要求等方面提出具体的措施和要求。

保护消费者的权益可从以下方面提出要求：

- 享有人身财产安全不受损害的权利；
- 接受服务时享有知情权；
- 接受服务时享有自主选择权；
- 接受服务时享有公平交易权；
- 接受服务时享有获得赔偿的权利；
- 享有获得有关知识和教育的权利；
- 接受服务时享有受尊重的权利；
- 享有对所接受的服务进行监督和建议的权利。

8 服务标准的实施与评价

8.1 建立组织内部质量管理自我评价体系

在每个组织有完善的标准以及建立了质量管理体系后,组织内部宜建立自我评价体系,组织内部自我评价应符合 GB/T 19001 的有关规定。

8.2 建立服务质量社会评价体系

在实施服务标准的基础上,宜开展对服务质量、服务方式和服务效果的社会评价。

社会评价可包括:

- 开展顾客满意度调查;
- 利用广播、电视及有关刊物公布服务质量评价结果;
- 消费者组织、质量技术监督部门开展对服务质量的监督评价。

8.3 建立服务质量认证体系

在各服务业形成完善的国家标准、行业标准的基础上,宜逐步建立服务质量认证体系,如,对某一项服务开展质量认证、服务资格认证、服务等级认证等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)
- [2] GB/T 20000.1—2002 标准化工作指南 第1部分:标准化和相关活动的通用词汇(ISO/IEC Guide 2:1996, Standardization and related activities—General vocabulary, MOD)