



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX

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	II
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 全面性	2
4.2 系统性	2
4.3 可操作性	2
4.4 持续改进	2
5 评价内容	2
5.1 概述	2
5.2 服务质量特性	2
5.3 服务质量要素	2
6 评价程序和方法	2
6.1 建立评价指标体系	2
6.2 选择评价方法	3
6.3 完成评价报告	3
附录 A（规范性附录）服务质量评价指标体系	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/TC264）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

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，仅所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 10001.1 公共信息标志用图形符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620 服务标准编写导则 考虑消费者需求

GB/T XXXXX 服务信息公开规范

3 术语和定义

GB/T 24620界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

注：改自[ISO 9000:2015，定义3.7.7]

3.2

质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注：改自[ISO 9000:2015，定义3.6.2]

3.3

服务质量 service quality

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和。

3.4

服务质量特性 service quality characteristic

与要求有关的，服务客体的固有特性。

注：改自[ISO 9000:2015，定义3.10.2]

4 评价原则

4.1 全面性

评价内容应包括能反映关键服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

4.2 系统性

评价内容各要素应相互之间既独立，又不重复，构成一个完整的体系，以准确反映服务质量的水平和状况。

4.3 可操作性

评价内容应具有实用性。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

4.4 持续改进

评价应是可持续的。得出评价结果后，应至少按一定周期对服务质量提升的能力和表现进行监督评价，以达到保持和改进的目的。

5 评价内容

5.1 概述

评价活动中，可根据不同评价目标，对服务评价要素进行组合和剪裁，并结合其质量特性开展评价，具体指标见附录A。

5.2 服务质量特性

服务质量特征主要包括：

- a) 功能性，满足顾客需求的最基本条件；
- b) 经济性，以尽可能低的投入或成本，提供与维持既定数量和质量；
- c) 效率性，包括每项服务的单位成本，人均产出水平等；
- d) 安全性，提供的服务或产品应该是安全的，不威胁公众财产和人身安全；
- e) 及时性，服务提供的速度、对顾客需求和投诉的处理速度；
- f) 准时性，在规定的时间内，按时提供服务的情况；
- g) 稳定性，在一定的时间区间内，服务质量性能的稳定性；
- h) 方便性，顾客获取服务信息、享受服务的方便程度。

5.3 服务质量要素

服务质量要素主要包括：

- a) 服务资源；
- b) 服务过程；
- c) 服务结果。

6 评价程序和方法

6.1 建立评价指标体系

确定评价指标体系时：

- a) 确定评价要素及其相应指标，可按照从宏观到微观的顺序，依次建立各级指标体系；
- b) 充分考虑评价的目的、对象、范围、评价结果的用途；
- c) 尽可能选择相关程度低的指标，明确所需的信息资源及其采集方法。

6.2 选择评价方法

选择评价方法时应考虑：

- a) 确定评价的细则和程序，按照评价细则的有关规定，研究、分析这些数据；
- b) 确定指标权重和计算方式；
- c) 采集到的数据可以是定性的，也可以是定量的。

6.3 完成评价报告

完成评价报告时：

- a) 对采集的数据和信息进行定性或定量的分析，根据分析结果评价服务组织的服务水平；
- b) 根据评价细则和对数据的分析，完成评价报告；
- c) 评价结果应当能够反映具体企业在其所从事的服务业中的客观水平。

附 录 A
(规范性附录)
服务质量评价指标体系

A.1 服务质量评价指标体系见表A.1

表A.1 服务质量评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务资源	服务组织	组织资质	——有适当的注册资金，满足同行业相应管理规定的需要； ——完成了需要的资质认证，在相关管理部门进行了注册登记。
		组织管理	——有完善的经营管理制度； ——有完善的财务管理制度； ——有完善的人力资源管理制度，有员工和管理人员的培训计划； ——有完善的监督管理机制，公布服务承诺，设立专门的投诉接待处理部门和投诉处理记录； ——有完善的考核管理机制。
		服务品牌	——具有独具特色的服务品牌，并经工商部门登记注册； ——有鲜明的组织文化和经营理念； ——服务品牌的宣传和推广的投入情况； ——服务品牌知名度在本地区和本行业的地位。
		诚信经营	——对消费者的各项承诺真实可信并严格执行的情况； ——维护消费者权益情况； ——维护员工合法权益情况； ——保护知识产权情况。
	服务人员	人员资质	——具备合法的劳动从业资格； ——具有符合岗位要求的文化程度； ——具有符合岗位要求的专业技术证书； ——具有符合岗位要求的健康证明； ——具有相应的上岗合格证明。
		服务技能	——业务环节、程序和规范的掌握情况； ——使用普通话以及语言表达能力； ——掌握岗位要求外语能力的情况； ——使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力； ——提供满足需要的针对性服务的能力。
		服务态度及仪容仪表	——服务态度谦和，语速和语音符合服务提供的需要； ——仪表端庄，精神饱满，形体姿势大方得体，体现文明礼貌的职业形象； ——着装规范与得体，化妆修饰、佩戴饰品符合行业或组织要求。
		服务培训	——上岗前经过服务组织的专门培训； ——为员工提供持续学习和培训。

服务环境	服务场所标志与标识	<ul style="list-style-type: none"> ——按照GB/T 10001.1的规定，设置公共标志，且与整体环境相协调； ——使用文字标志的，使用规范文字，有中英文对照，译文准确； ——定期检查维护，保证图形符号清晰完整。 	
	服务设施与设备	<ul style="list-style-type: none"> ——设施设备满足服务需求的情况； ——设施设备使用的便利性； ——无障碍设施设备配置情况； ——设施设备的安全管理情况，易出事故的设施设备，有明显警示标志； ——设施设备的日常维护和定期更新情况。 	
	环境卫生	<ul style="list-style-type: none"> ——服务场所噪音排放符合相关法律法规规定； ——服务场所空气质量符合 GB/T18883 的要求； ——服务场所各种环境卫生设备配置情况； ——卫生间等重点部位环境卫生情况； ——服务场所日常卫生管理情况，包括清洁频次、检查质量要求等。 	
	环境保护	<ul style="list-style-type: none"> ——服务场所严格执行相关法律法规，装修装饰采用绿色环保材料，无毒无害； ——做好废水、废渣、废气、油烟治理工作，排放标准符合国家规定要求，防止污染周围环境。 	
服务过程	服务合同	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织与每个顾客针对每次服务都签订服务合同； ——服务合同格式规范； ——服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正。 	
	服务信息	<ul style="list-style-type: none"> ——符合《服务信息公开规范》的内容，达到最小一致、选择一致或等同一致。 	
	服务环节	售前接洽	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织提供方便可及的接洽服务场所； ——服务组织提供方便的服务咨询途径，例如前台、电话、短信、邮件、门户网站等； ——对服务咨询及时响应。
		服务现场	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织制定服务质量管理细则； ——顾客进入服务区域，做到不诱购，不误导； ——按照合同约定，按期准时按质提供服务； ——服务过程中使用的消耗物料和辅助用品，符合质量、数量要求并考虑经济性； ——为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利。
	服务收费	<ul style="list-style-type: none"> ——服务收费合理、公开透明； ——提供多种方便灵活的支付方式。 	
	售后服务	<ul style="list-style-type: none"> ——服务投诉接受和处理的及时性； ——服务组织设置专职部门或人员在授权范围内接待受理顾客投诉； ——服务组织制定投诉处理细则； ——投诉机制完善度，即服务组织建立服务投诉机制的完善程度； 	

			——投诉及时响应速度，即服务组织处理服务对象投诉的响应速度。
服务 结果		顾客满意	——顾客满意度，即顾客对该服务的总体满意度、与预期相比的满意度、与其他服务提供者相比的满意度，以及与理想服务比较的满意度； ——忠诚度，即顾客重复享受该服务组织提供服务的意愿。
		服务改进	——改进机制完善度，即服务组织建立服务改进机制的完善程度； ——改进速度，即服务组织发现服务不足之后的改进速度。