

# 《服务质量评价通则》国家标准（征求意见稿）

## 编制说明

### 一、任务来源

《服务质量评价通则》国家标准由全国服务标准化技术委员会归口管理，由国家质检总局质量管理司、中国标准化研究院、301所、中质协等单位负责起草，任务来源于国家标准化委员会2014年第一批国家标准制修订项目（任务编号：20141415-T-469）。

### 二、名称变更

本标准批准立项名称原为“服务企业质量分级通则”，在后期组织的多次专家研讨会中，多位专家提出了该标准应重点解决服务质量评价的问题，而“服务质量分级通则”在不同领域差异较大，难以统一进行分级，故建议本标准更名为“服务质量评价通则”，标准起草组采纳了专家的意见。

### 三、编制背景

近年来，我国的服务业取得了快速的发展，涌现出大批新兴的服务行业，而且它们已成为新的经济增长点。但是，我国的服务业发展，无论是理论研究上还是在实践中都与发达国家存在很大差距，主要表现为服务意识差，服务质量低，管理落后。因此，改进服务质量、完善服务管理、提高服务业竞争力将成为我国服务企业发展的必由之路。在这些方面，提高服务质量又是重中之重。虽然有关制造业的质量管理理论和方法日臻成熟，然而由于服务质量的特殊性质，其相对应的理论方法研究则显得相对滞后，对服务质量评价方法的研究更是不能

满足实践中的要求。

在我国，近年来虽然人们对服务质量的重要性已经有所认识，但是由于相对落后的服务业发展现状，人们对于如何进行服务质量评价及如何对评价结果进行管理还没有一个清晰的概念，实践中也没有或者很少去做这方面的工作。因此对于服务质量评价标准就有一定的必要性了。服务质量是服务或服务业满足规定或潜在要求（或需要）的特征和特性的总和。特性是用以区分不同类别的产品或服务的概念，如旅游有陶冶人的性情给人愉悦的特性，旅馆有给人提供休息、睡觉的特性。特征则是用以区分同类服务中不同规格、档次、品味的概念。服务质量最表层的内涵应包括服务的安全性、适用性、有效性和经济性等一般要求。

鉴于服务交易过程的顾客参与性和生产与消费的不可分离性，服务质量必须经顾客认可，并被顾客所识别。服务质量的内涵应包括以下内容：

- 服务质量是顾客感知的对象；
- 服务质量既要有客观方法加以制定和衡量，更多地要按顾客主观的认识加以衡量和检验；
- 服务质量发生在服务生产和交易过程之中；
- 服务质量是在服务企业与客户交易的真实瞬间实现的；
- 服务质量的提高需要内部形成有效管理和支持系统。

#### 四、标准起草过程

(1) 2015年12月；全国服务标准化技术委员会成立《服务质量

评价通则》国家标准起草工作组，开展标准起草工作；

(2) 2015年12月-2016年4月，标准起草工作组在深入分析我国服务行业质量发展现状及趋势，立足国家标准的定位，针对服务质量影响因素的关键内容，如：设施设备、服务环节等进行了深入分析和研讨。

(3) 2016年5月-6月，标准起草工作组根据职责分工广泛搜索了国内外文献资料，主要包括相关法律法规、国家标准、行业标准地方标准等具体内容，并形成了国家标准草案初稿，明确标准了标准框架。

(4) 2016年7月-9月，完善国家标准草案，组织全国服务标准化技术委员会相关委员及相关专家召开了标准研讨会，对标准草案进行了进一步完善。

(5) 2016年4月-7月，形成国家标准征求意见稿，组织国家质检总局、301所、中质协、中国商业联合会、北京市标准化研究院单位专家召开了多次研讨会，形成本标准草案。

(6) 2016年9月在北京组织服务业相关企业及单位，如：中石油、中华全国供销总社、中青旅、顺丰快递、招商银行、海尔集团等召开了征求意见会议，并根据专家修改意见形成本征求意见稿。

## 五、标准内容的说明

该标准主要内容包括以下方面：

(1) 术语和定义：明确了服务、服务质量等相关术语和定义；

(2) 评价的原则：

——全面性：评价指标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。

——系统性：评价指标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。

——可操作性：评价指标应具有实用性。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

——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。

### （3）评价的内容：

——服务组织的硬件方面应有的设施设备、员工的外在形象等可见实物；

——服务组织及员工可靠和准确履行服务承诺的能力；

——组织及员工在顾客期望提供服务时能够随时准备、愿意为顾客提供良好服务；

——保证性是指员工所具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力。

——从顾客需求出发，有针对性地为顾客提供富有人情味的个性化服务。

### （4）评价的程序和方法：

——建立评价指标体系：确定评价指标体系时，可按照从宏观到微观的顺序，依次建立各级指标体系；充分考虑评价的目的、对象、

范围、评价结果的用途；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。

——选择评价方法：选择评价方法时应考虑：按照评价细则的有关规定，研究、分析这些数据；确定指标权重和计算方式；采集到的数据可以是定性的，也可以是定量的。

——完成评价报告：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；根据评价细则和对数据的分析，完成评价报告；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。

《服务质量评价通则》起草组

2016年11月1日