



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

服务信息公开良好行为规范

Services information voluntary disclosure—Code of good practice

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
4.1 自主性	2
4.2 真实性	2
4.3 全面性	2
4.4 规范性	2
4.5 时效性	2
4.6 可获得性	2
4.7 相关性	2
5 服务信息公开的范围	2
5.1 服务组织基本信息	2
5.2 服务资源信息	3
5.3 服务过程信息	3
5.4 服务质量管理信息	3
6 服务信息公开的格式	4
6.1 基本要求	4
6.2 简图、符号、图形、数值和表格的使用	4
6.3 语言和术语	4
6.4 可识别性和一致性	4
7 服务信息公开的程序	4
7.1 服务信息评价	4
7.2 服务信息处理	5
7.3 服务信息的发布	5
7.4 工作运行	5
7.5 服务信息公开的结果评价和改进	5
附录 A（资料性附录） 与十二要素对应的服务信息清单	1
参考文献	4

前 言

本标准按GB/T1.1-2009确定的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）归口。

本标准起草单位： 暂略

本标准主要起草人： 暂略

此版本为国家标准征求意见稿，未经授权不得他用

服务信息公开良好行为规范

1 范围

本标准规定了服务信息公开的总则、范围、格式、程序、结果评价与改进等方面的要求。
本标准适用于各类经营性组织服务信息公开行为的管理和评价。

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 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号（GB/T 10001.1—2006，ISO 7001：1990，NEQ）

GB/T 16273.1 设备用图形符号 第1部分：通用符号（GB/T 16273.1—2008，ISO 7000：2004，NEQ）

GB/T 21737 为使用者提供商品和服务的购买信息

GB/T 2893.2 图形符号 安全色和安全标志 第2部分 产品安全标签的设计原则（GB/T 2893.2—2008，ISO 3864-2：2004，MOD）

GB 5296.1 消费品使用说明 第1部分：总则（GB 5296.1—2012，ISO/IEC Guide 37：1995，MOD）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按照其要求提供的服务的个人或组织。

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

注：改自[ISO 9000：2015]

3.2

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注：改自[ISO 9000：2015]

3.3

服务信息 service information

关于服务（3.2）有意义的的数据。

3.4

服务信息公开 service information disclosure

组织向不特定的使用者公布服务信息(3.2)。

4 总则

4.1 自主性

服务信息公开行为主要由组织自觉自主地开展,鼓励组织在官方综合信息服务平台上公开服务信息,自我声明服务标准。

4.2 真实性

组织公开服务信息内容应真实,与客观实际情况相一致,没有不符合服务实际的描述,不可夸大或虚假宣传。

4.3 全面性

组织应完整全面地公开服务信息,包括风险警示等安全提醒,不可避重就轻。

4.4 规范性

组织公开服务信息的内容不可描述含糊不清或晦涩难懂,应基于已有的客观数据、规范性文件或其他已被普遍接受的协议或惯例,公开信息的形式规范,条款清晰。

4.5 时效性

对于可预见变更的信息,应变更前发布,对于不可预见变更的信息,应在变更后,采取应急处理措施,尽快向顾客持续提供最新情况的信息。

4.6 可获得性

尽量以顾客易于接收的方式发布服务信息,可采用提供服务信息发布时间表、公布服务信息获取的渠道等方式,考虑儿童、老年人、残疾人等特殊人群获得信息的需求。

4.7 相关性

组织要从使用者的需要出发,围绕服务要素提供服务信息,服务信息与服务要素的对应关系参见附录A。

5 服务信息公开的范围

5.1 服务组织基本信息

5.1.1 组织应明示下列基本信息:

- a) 组织及直接提供服务分支机构或服务供方的中文全称、营业资质、社会信用代码信息;
- b) 服务的内容、质量、规格、费用、提供方式信息;
- c) 有关监督投诉电话、网站、电子邮件等渠道信息;

d) 法律法规、行业公约等要求公开的其他信息。

5.1.2 服务组织宜明示下列基本信息：

- a) 服务认证、监管等级等社会广泛认可的标志或信息；
- b) 组织发展历程：成立时间，发展历程；
- c) 获奖情况、社会荣誉等社会经济效益情况信息。

5.2 服务资源信息

5.2.1 服务组织应明示下列服务资源信息：

- a) 服务人员职业资格等级证明等能力信息；
- b) 服务环境符合相关卫生检疫、环保要求、消防相关情况信息；
- c) 服务设施设备检验检测情况和符合相关国家标准、行业标准信息。

5.2.2 服务组织宜自主公开下列服务资源信息：

- a) 服务人员业绩、培训或其他服务能力信息；
- b) 服务环境展示信息；
- c) 服务设施设备性能展示、品牌信息；
- d) 信息化建设情况信息；
- e) 供应商资质、能力信息。

5.3 服务过程信息

5.3.1 服务组织应明示下列服务过程信息：

- a) 服务提供所符合的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、组织标准；
- b) 与顾客签订格式服务合同时，应对合同格式条款进行说明，修改格式合同统一条款的应向顾客特别说明，不应误解、混淆、隐瞒格式合同中关键服务条款；
- c) 对于专业性较强的服务项目，组织应提供接受服务必备的相关学习信息，对服务项目进行客观说明和必要提示；
- d) 对可能影响人身健康、财产安全、关系到顾客重大利益或需专业人员操作的服务项目，服务组织应做出风险警示；
- e) 如预知服务项目不能正常提供，组织应及时通过电话、手机短信、广播等方式向顾客做出预报，明确告知服务项目变更的原因和补救措施；
- f) 组织提出终止服务的，应及时向顾客说明原因、补救措施和赔偿方案，顾客提出终止服务的，组织应提示顾客可能的损失和责任。
- g) 组织发现其服务存在缺陷或发生事故的，有危及人身、财产安全的，应立即向有关部门报告，并向利益相关方披露事故发生的原因、责任、处理进展及预防措施等；

5.3.2 组织宜自主声明员工服务行为手册等服务过程信息。

5.4 服务质量管理信息

5.4.1 组织应明示下列服务质量管理信息：

- a) 顾客反馈意见和评价信息；
- b) 服务质量检查记录。

5.4.2 组织宜自主声明下列服务质量管理信息：

- a) 服务建议、服务投诉率、服务满意度；
- b) 第三方服务绩效报告或评估报告；
- c) 组织社会责任报告。

6 服务信息公开的格式

6.1 基本要求

服务信息公开采用的格式应消除或尽可能减少顾客的误解，宜符合下列建议：

- a) 采用多种方式，按不同的时间，或繁简程度提供服务信息；
- b) 除对提供的服务信息有特定要求或其他要求外，采用法定计量单位和标准样品提供数据信息，指出个别数据与市场主流数据之间的关系；
- c) 采用分类或评级的方法提供复杂的技术信息或相关服务信息，或其他方法，如将一些单一的性能数据整合成简明图表；
- d) 如果服务属于特有的服务门类，宜指出这种从属关系。

6.2 简图、符号、图形、数值和表格的使用

6.2.1 图示是一种表述信息的重要方法，包括：

- a) 图表，如将数据填进表格进行总体描述，这种方法有助于提供更加透明的服务信息；
- b) 简图、表格或图形，将单个性能特征的实际值与市场相关性能特征的范围联系在一起。

6.2.2 符号和图形只有经过客观验证，能独立表意并被潜在顾客理解时才能使用。图形符号宜符合 GB/T 16273.1、GB/T 10001.1 等标准。此外，应在服务说明中对符号、图形和标记进行解释，GB5296.1 提供了更为详细的指导。

6.3 语言和术语

应使用通俗易懂的语言提供服务信息，宜尽量减少技术术语的使用。

6.4 可识别性和一致性

6.4.1 强调安全警示和任何其他有关安全的信息的，建议使用较大的字号或不同的字体，或其他突出醒目的方法。服务使用说明应符合 GB5296.1 的要求。

6.4.2 字体和字号宜清晰，尽可能地易于顾客阅读，包括老年人、残障人或有特殊需求的人。

6.4.3 当使用颜色来表达安全信息时，有关颜色的选择宜按照 GB/T 2893.1。

6.4.4 服务信息需要在表达形式、编排格式和前后顺序方面一致，以帮助使用者进行识别和理解。

6.4.5 提供服务信息的材料宜适合于影印，以保证彩色页面复制到黑白页面上时不会丢失主要信息。

7 服务信息公开的程序

7.1 服务信息评价

组织应在公开发布服务信息前做好信息的评价，包括：

- a) 安全性；
- b) 可靠性；
- c) 准确性
- d) 与行业新技术、市场战略、社会或环境各种情况的适应性；
- e) 信息级别，应公开、宜公开、可选择公开。

7.2 服务信息处理

7.2.1 组织应分类处理相关服务信息，对服务信息的管理提供支持包括：

- a) 运作必要的诸如设备、运输和信息系统；
- b) 质量评定用的设施、仪器和计算机软件；
- c) 支撑管理文件。

7.2.2 服务信息的创建和更新，应确保适当的：

- a) 标识和描述（例如索引号、标题、日期、作者等）；
- b) 格式（例如语言、软件版本、图片等）和媒介（例如纸质版、电子版）；
- c) 评审和批准程序。

7.3 服务信息的发布

7.3.1 组织公开服务信息的主要方式包括：书面和印刷方式、电子方式及口头方式，应明确告知顾客获得信息的渠道。建立统一的信息中心 提供公开信息查询。

7.3.2 服务信息使用格式条款的，应以显著方式提请使用者注意服务的费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与顾客有重大利害关系的内容，并按照顾客要求予以说明。

7.3.3 关于投诉和赔偿的具体信息宜包含在购买合同当中。如果有关于投诉和赔偿方面的法律信息，宜在合同中注明。

7.3.4 如能提供电子购买信息，宜在信息材料的第一页上予以说明。

7.4 工作运行

7.4.1 联合公开

组织宜积极参与国际和国内外各个层面统一建设的服务信息公开平台，对组织的服务信息的类型和格式进行统一规范化管理。

7.4.2 申诉

组织宜设置相对完善的申诉机制，明确顾客对组织服务信息公开情况申诉的处理程序和要求。服务中涉及的第三方产品和服务应建立进货检验、索证索票、进销台账等制度，留存可供质量责任追溯的相关记录。

7.5 服务信息公开的结果评价和改进

7.5.1 组织信息公开行为与本标准的一致性程度，共分为3种情况，包括：

- a) 最小一致，是指组织在开展服务信息公开活动中仅符合本标准提出的所有应有要求；
- b) 等同一致，是指组织在开展服务信息公开活动中符合本标准提出的所有应有要求和宜有要求；
- c) 选择一致，是指组织在开展服务信息公开活动中符合了本标准提出的所有应有要求，但未包括全部或有部分宜有要求进行了调整。

7.5.2 组织宜每月对照相关要求开展信息公开情况进行自我检查，宜每年邀请第三方开展信息公开情况评审，结合自身情况，适当提升与本标准的一致性。

此版本为国家标准征求意见稿，未经授权不得他用

附录 A (资料性附录)
与十二要素对应的服务信息清单

A.1 与十二要素对应的服务信息清单内容见表A.1

表A.1 与十二要素对应的服务信息清单

服务要素	信息类别	描述内容	描述示例
服务提供者	服务信用	有关诚信、声誉、优良服务质量的信息	全国知名品牌
		包括质量管理、环境管理、职业健康安全管理等体系认证情况	通过ISO9001质量管理体系认证
供方	合格供应商	有关安全和卫生方面的可追溯信息	提供可追溯二维码
职员	人员资质	获得相关行业的资格认证和相关等级	养老护理员
顾客	适合顾客	为确保服务顺利完成有关顾客资格	入住酒店需提供身份证件、年龄在8岁以上
	注意事项	顾客学习、参与注意的信息	客房内禁止吸烟、对化学成分敏感性
可能存在的潜在风险		游乐场对幼龄儿童的风险提示	
合同	格式合同	权利义务信息、合同格式条款说明信息	
服务环境	环境条件	服务主要过程在实体场所提供的服务环境包括清洁、温度、湿度、空气质量、声音等	室内温度在18℃~25℃之间，并可由顾客调节
	导向系统	图形符号标识、平面图、引导标识、无障碍标识等	
	环境影响	服务过程碳排放的情况、循环利用资源情况、绿色节能情况	资源消耗、臭氧消耗、烟雾形成、富营养化、气候改变、动植物生活环境改变、生物多样性减少

服务设备	设备符合标准和认证	服务交付中使用的物品和设施符合的相关标准	邮筒（箱）设置至少满足直辖市、省会城市城区主要人口聚居区平均0.5km-1km服务半径
	配置情况	服务过程提供服务设备的型号、尺寸、与场所的配套情况，使用的辅助用品情况	宾馆标间有窗户，配置两张床铺，并配有洗漱用品和毛巾，本店采用人像专用化妆品
	安全操作	操作规程、操作说明	不得靠近主轴设备，安全距离大于1米
支付	服务费用	费用折扣、包含税费、服务费等情况、比例等	本服务收费包含5%的税费，不包括拍摄景点门票费用
	支付方式	可选择的支付方式，费用情况	本店可使用余额宝支付、微信支付
	服务凭据	账单、发票、收银条等	
交付	服务名称	行业认可的服务名称	婚庆摄影服务
	服务地点	提供服务的地理位置	海淀店：知春路XX号
	服务时段	提供服务的办公时段、平均等待时间、全程时段、影响时间	8:00-11:00提供KTV服务 提前30分钟预约，无需等待 化学药剂残留在头发上的时间约为1周
	服务预约	是否需要预约，预约时间，预约渠道，可否变更	如需拍摄服务，必须提前72小时联系在线客服或电话预约，提前72小时告知客服可变更已预约的服务
	服务内容	能否试用、可选的服务内容、配套的服务内容	凭预约号本服务可免费体验1次 提供免费寄存服务
	服务规格	不同等级服务的体量和质量信息	精讲班20人小班面授20学时，快班8小时在线课程
	功能说明	服务能够起到的效果和益处	通过讲授考试范围内所有知识点和考点，使得考生能够清晰明了各章节需要掌握的内容，明确考试复习的方向和重点
	执行标准	国家、行业、地方、组织标准	本服务执行Q/XXX
	服务流程	从服务准备到服务结束关键环节组成的服务全过程	服务流程图
服务沟通	联系信息	联系地址、电话、邮箱	联系地址：XX省XX市
服务结果	服务评价	真实评价内容、顾客满意、有效投诉率	A顾客：对服务很满意，速度快，质量好

	服务改进	对存在问题的修改和效果	会议室将所有白炽灯泡换成LED灯
补救措施	服务改变	服务变更、失效的原因及情况说明、处理安排、正常服务恢复时间	由于航空管制飞机晚点，预计30分钟后到达机场
	应急	提供哪些应急服务	可设置手势密码，防止手机丢失
	投诉	投诉的方式，投诉应答率，投诉满意处理率，第三方投诉方式	投诉电话：XXXX，接受在线即时投诉
	赔偿	索赔方式，赔偿标准	如果列车晚点或者服务不礼貌顾客可得到赔款

此版本为国家标准征求意见稿，未经授权不得引用

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席 中华人民共和国消费者权益保护法，2013年10月25日.
- [2] 国务院 中华人民共和国政府信息公开条例，2007年1月7日.
- [3] 国务院 社会信用体系建设规划纲要，2014年6月14日.
- [4] 国务院 质量发展纲要（2011-2020年），
- [5] 国务院 组织信息公示暂行条例，2014年9月4日.
- [6] ISO/IEC Guide 37, 保护消费者使用说明，2012.
- [7] GB/T 24620-2009, ISO/IEC Guide 76:2008, IDT, 服务标志制定导则 考虑消费者需求
- [8] GB/T 20002. 2-2008 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求
- [9] GB/T 20000. 4-2003 标准化工作指南 第4部分：标准中涉及安全的内容
- [10] GB/T 20002. 1-2008 标准中特定内容的起草 第1部分：儿童安全
-

此版本为国家标准征求意见稿，未经授权不得他用