

《服务信息公开良好行为规范》

国家标准

(征求意见稿)

编 制 说 明

此版本为国家标准征求意见稿材料，未经授权不得他用

标准起草工作组

二〇一六年一月

《服务信息公开良好行为规范》

编 制 说 明

一、任务来源

《服务信息公开良好行为规范》国家标准（国家标准计划编号：20141416-T-469）是国家标准化管理委员会2014年第一批国家标准制修订项目，该标准由国家质检总局质量司提出，全国服务标准化技术委员会归口，国家质检总局质量司、中国标准化研究院服务标准化研究所负责起草。

二、研制背景和意义

21 世纪的今天，人类已经迈进了信息社会。物质、能源、信息资源，被认为是人类从事生产、生活活动的基本资源。随着经济的发展和社会的进步，信息资源已经成为影响国家民生大计的战略资源。信息技术的迅猛发展，使得信息资源的重要性日益突出。

信息与信息沟通在选择、提供及有效使用服务中起关键作用，与食品、服装等有形产品不同，服务在帮助消费者衡量产品质量、用途适合性、价值等方面存在的有形要素很少。信息沟通（尤其是合同签订前的沟通）是基本考虑事项。

（一）研制背景

1. 引导企业开展服务信息公开良好行为活动,符合政府职能转型,加强事中事后监管的相关要求。

《国务院关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》“服务消费”是我国消费升级重点领域和方向,按照全面依法治国的要求,以转变政府职能为核心,在简政放权的同时,加强事中事后监管,通过推进建立社会信用体系、信息共享和综合执法制度、企业年度报告公示和经营异常名录制度、社会力量参与市场监管制度、外商投资信息报告制度、外商投资信息公示平台、境外追偿保障机制等,加强对市场主体“宽进”以后的过程监督和后续管理。

2. 我国市场经济初级阶段,信息不对称导致交易成本较高。

“信息不对称”概念提出在1970年,是指信息在相互对应的经济个体之间呈现不均匀、不对称的分布状态,即有些人对关于某些事情的信息比另外一些人掌握得多一些。“信息不对称”被视为是市场失灵的表现之一,微观经济学和信息经济学的元概念,但它作为一种客观事实却贯穿人类社会活动的始终。作为经济关系的翻译、社会生活的表达,法律

和规范一直面临着如何解决信息不对称所导致的逆向选择、道德风险以及危急交易安全等问题。信息不对称现象的存在使得交易中总有一方会因为获取信息的不完整而对交易缺乏信心，对于商品交易来说，这个成本是昂贵的。正是如此，信息不对称造成了市场交易双方的利益失衡，影响社会的公平、公正的原则以及市场配置资源的效率，导致成本的大幅提升。

3. 法律法规主要集中规范经营和财务信息披露，针对服务信息公开的机制较为欠缺。

民商法信息机制主要针对企业经营和财务信息，《消费者权益保护法》中提出了保护消费者信息公开机制。

《消费者权益保护法》保护消费者信息公开相关法律原文
第八条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。 消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。
第十八条 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。
第二十条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。 经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和用法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。 经营者提供商品或者服务应当明码标价。
第二十一条 经营者应当标明其真实名称和标记。 租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记。

《消费者权益保护法》保护消费者信息公开相关法律原文
第二十六条 经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。 经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。 格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。
第二十八条 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。
第二十九条 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。 经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。 经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。
第四十五条 消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。 广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。 社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

4. 我国已经开展了旅游服务信息公开平台建设,积累了服务信息公开良好实践。

企业名称	企业类型	声明信息数据项
北京华夏国旅旅行社有限公司 (资料来源:北京市企业信用信息公示系统)	有限责任公司(自然人投资或控股)/旅行社服务	名称、注册号、住所、法定代表人、企业类型、企业状态、经营范围、营业期限、成立日期、登记机关、资本相关信息(包括注册资本、实收资本)、组织机构代码信息(包括组织机构代码、代码证颁发机关)、税务登记信息(包括纳税人名称、税务登记类型、税务登记证号、注册、法人姓名、组织机构代码、登记受理类型、经营地址、经营地址联系电话、经营地址邮编、企业主页网址、所处街乡、国地税共管户标识、登记注册类型、隶属关系、国家标准行业、税务登记日期、主管税务机关、纳税人状态)、年度报告(包括企业基本信息、股东及出资信息、企业资产状况信息)
北京市颐和园管理处 (资料来源:质量自主声明和社会监督平台)	景区服务	执行标准(服务保障标准、服务提供标准等)、服务质量指标(顾客满意度)、服务承诺
山西颐景国际酒店有限责任公司 (资料来源:质量自主声明和社会监督平台(旅游服务质量))	酒店服务	执行标准(服务保障标准、服务提供标准等)、服务质量指标(顾客满意率、顾客有效投诉率、问题处理及时率)、服务承诺

(二) 目的意义

1. 落实国家宏观法律政策的有效支撑

当前,我国并未针对服务信息公开单独设立法律法规,相关要求散见于《消费者权益保护法》等法律法规。因此,本标准作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段,在确保与政策文件的连贯性和一致性的同时,真正发挥标准的技术支撑作用,为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径,是落实国家宏观法律政策的有效支撑。

2. 顺应标准化改革的形势需求

2015 年 3 月 11 日，国务院印发了《深化标准化工作改革方案》，指出允许企业自主制定实施产品和服务标准，建立企业标准自我声明公开制度，自此，企业产品标准由审查备案制改为自我声明公开制度。本标准顺应了认真贯彻落实《国务院关于印发深化标准化工作改革方案的通知》，积极推进标准化工作改革的形势需求，积极引导全社会关注企业标准等服务信息，使企业信息自我声明公开成为新常态。

3. 深入企业推进服务质量监管工作的重要抓手

本标准将与服务质量升级试点和信息化监督平台建设相结合。总局可与相关行业联合建立统一信息发布平台，推动优秀服务企业自主按照标准要求，发布相关服务信息的自主声明。

三、标准依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

- 1) 中华人民共和国主席令第 7 号《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 2) 中华人民共和国国务院令第 492 号《中华人民共和国政府信息公开条例》
- 3) 国发[2014]21 号《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）》

- 4) 国发[2012]9 号《质量发展纲要（2011-2020 年）》
- 5) 中华人民共和国国务院令第 654 号《企业信息公示暂行条例》
- 6) GB/T 21737-2008 《为消费者提供商品和服务的购买信息》
- 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

四、研制过程

2014 年 9 月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达 2014 年第一批国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2014] 67 号），本标准正式立项，项目计划编号为 20141416-T-469。

2014 年 10 月，本标准起草工作组正式成立，并于同月

在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2014 年 12 月，标准起草工作组研究完成本标准草案 1 稿，并于同月邀请部分服标委委员与标准化专家在北京组织召开草案 1 稿研讨会，对标准内容、框架、表达形式等进行了研讨与校准。

2015 年 4 月，根据草案 1 稿研讨会意见，标准起草工作组对本标准草案 1 稿进行了补充、调整与删减，在此基础上修改完成本标准草案 2 稿，并于同月在北京组织部分科技服务领域专家召开草案 2 稿研讨会。

2015 年 6 月，根据草案 2 稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准草案 3 稿，并于同月在北京组织旅游、邮政、电子商务、汽车、金融等行业管理和企业代表召开草案 3 稿研讨会。

2015 年 8 月，根据草案 3 稿专家研讨会意见，标准起草工作组从更加符合我国服务企业发展现状、更加符合我国服务信息公开工作现实需求的角度出发修改完成本标准草案 4 稿，并于同月在北京组织资深标准化专家召开草案 4 稿研讨会。

2015 年 12 月，根据草案 4 稿专家研讨会意见，标准起草工作组再次对标准表达的规范性进行了优化完善，并补充

了有关服务信息公开程序和符合性评价的相关内容，形成草案 5 稿。

2016 年 1 月，起草组组织来自养老、早期教育、快递、汽车售后服务等领域的企业代表和消费者协会以及标准化专家代表，围绕草案 5 稿召开研讨会，会议上专家认为服务信息公开的范围非常重要，应当提前，并需要统筹服务信息公开的范围和附录中服务信息列表之间的关系。标准起草工作组听取专家建议，并于优化完善形成本标准征求意见稿。

五、主要技术内容

（一）技术内容框架

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
1	范围			主要内容：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 适用范围：各类经营性组织的服务信息公开行为的管理和评价
2	规范性引用文件			引用的相关国际和国家标准
3	术语和定义	3.1	顾客	改自 ISO 9000:2015
		3.2	服务	改自 ISO 9000:2015
		3.3	服务信息	结合服务和信息的定义给出
		3.4	服务信息公开	强调针对不特定的对象
4	总则	4.1-4.7		规定了“自主性”、“真实性”、“全面性”、“规范性”、“时效性”、“可获得性”、“相关性”7 项原则

章编号	章标题	节编号	节标题	主要技术内容
5	公开范围	5.1	服务企业基本信息	规定了相应范畴的公开信息范围
		5.2	服务资源信息	
		5.3	服务过程信息	
		5.4	服务质量管理信息	
6	公开格式	6.1	基本要求	规定了服务信息公开采用的格式应符合的基本要求
		6.2	图、符号、数值和表格	规定了服务信息公开时简图、符号、图形、数值和表格的使用
		6.3	语言	规定了服务信息公开时语言术语的使用
		6.4	可识别和一致性	规定了服务信息公开的可识别和一致性
7	公开程序	7.1	信息来源	给出了从信息搜集到信息发布整个过程的良好行为要求。
		7.2	信息处理	
		7.3	信息发布	
		7.4	工作运行	
		7.5	公开结果评价和改进	提出对企业评价频次的要求给出评价的具体方法
附录 A				与十二要素对应的服务信息清单
参考文献				给出了除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考的主要文献

六、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与中华人民共和国主席令第 7 号《中华人民共和国消费者权益保护法》、中华人民共和国国务院令第 492 号《中华人民共和国政府信息公开条例》、中华人民共和国国务院令第 654 号《企业信息公示暂行条例》的相关规定能够相互协调，本领域暂无相关的强制性标准。