



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24620—2009/ISO/IEC Guide 76:2008

---

## 服务标准制定导则 考虑消费者需求

Development of service standards—  
Recommendations for addressing consumer issues

(ISO/IEC Guide 76:2008, IDT)

2009-11-15 发布

2010-01-01 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

## 前 言

本标准等同采用 ISO/IEC 指南 76:2008《服务标准制定 考虑消费者需求的建议》(英文版)。

本标准对 ISO/IEC 指南 76 作出了如下编辑性修改:

——删除“3.5 顾客”中的注 2、“3.11 顾客服务”中的注、“3.18 反馈”中的注;

——将“4.2 信息”中“尤其是合同签订前的沟通”内容放入“( )”内,将“4.6 质量”中“例如提供有用而准确的信息,处理好顾客需求和及时提供”和“例如资源可持续使用和再利用能力”内容放入“( )”内;

——将“4.9 代表”修改为“消费者代表”;

——删除图 3 中重复的内容“尽可能扩大用户范围”。

本标准的附录 A、附录 B 为资料性附录。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国消费者协会。

本标准主要起草人:柳成洋、曹俐莉、卢丽丽、李涵、陈剑、王世川、祝燕。

## 引 言

0.1 标准制定正逐步扩展到服务领域,本标准旨在从考虑消费者需求的角度为服务标准制定者提供帮助。ISO/IEC 出版物《消费者与标准——消费者参与标准制定的指导和原则》,详细阐述了制定服务标准的目的。在处理消费者最为关心的问题上,本标准体现了全球公认的最佳实践,能够为标准制定者提供帮助。

0.2 本标准适用于服务标准的制定者和修订者。在清单和示例里也包含了一些对其他人有价值的信息,比如服务提供者和教育者。

0.3 服务交付可能涉及到复杂的关系和结构,通常牵涉到不同的组织,此外,消费者接受的公共服务,例如医疗和教育,可能并不涉及合同和支付等服务要素。

0.4 在全球化的贸易环境下,消费者通常期望可以从更多可供选择的服务和服务提供者获益。同样,在不损害市场公平和公众利益的前提下,较低的价格也是消费者的一贯需求。不论是直接付款还是间接付款,质量、经济和效率是消费者所追求的,可持续发展也是消费者一直关心的问题。

0.5 互联网促进了服务比较、知识获取和信息提供。全球消费者期望他们预约、签约和购买的服务不仅在质量、耐用性和易用性上始终如一,而且对安全、环保、社区等方面也要有益。

0.6 每个人都有享受服务的权利,但并不是所有服务都能适用。服务提供者需考虑所有潜在用户的需求,包括儿童和来自不同文化和种族背景的人们,使服务可以被越来越多的人所接受。随着全球老年人口比例的不断上升,物品和服务的易获得性和可用性问题变得越来越关键。虽然并非所有老年人功能都有障碍,但该人群中功能障碍或功能受限的情况却最为普遍。

0.7 服务标准化可带来以下好处:

- 通过确保安全、质量、耐用性和易用性,树立消费者信心;
- 提供准确适当的信息,并考虑用户的需求;
- 扩大用户范围,增加服务选择;
- 必要时提供适当和合理的赔偿。

0.8 制定标准时可考虑与服务交付有关的国家和行业规则。但是这些规则通常是从服务提供者的角度制定的,未必考虑到消费者的需求。本标准力求在制定服务标准时确保消费者需求得到考虑。

0.9 制定服务标准时,考虑现行法律法规要求。

# 服务标准制定导则

## 考虑消费者需求

### 1 范围

本标准或服务标准制定时如何考虑消费者的需求提供了指导,在此基础上,可制定任一服务活动的具体标准。本标准提供的清单(见第9章)可供消费者代表和其他参与标准制定的人使用。依据此清单,消费者的利益将得到充分的考虑,包括儿童、老年人、残疾人以及来自不同种族和文化背景的人的需求。

本标准适用于服务活动的各个环节,不论是否订立正式合同或结算。本标准也适用于公共服务和慈善服务,例如教育、医疗,在这些服务里存在消费者、用户或参与者等服务要素,但不一定涉及支付要素。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。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标准,然而,鼓励根据本标准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标准。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语(GB/T 19000—2008,ISO 9000:2005,IDT)

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1

##### 服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。

注1:附录A给出了服务活动示例。

注2:在GB/T 19000中,“产品”被定义为“过程的结果”,通常包括四种通用产品类别[服务(如:运输)、软件(如:计算机编程、字典)、硬件(如:发动机机械零件)以及流程性材料(如:润滑油)]。这表明产品的类别取决于其主导因素,所以本标准中服务包括软件、硬件和流程性材料的交付。本标准此处单独给出“服务”的定义。

#### 3.2

##### 物品 goods

不包括服务在内的产品。

示例:软件,硬件,流程性材料,例如家用电器、家用护理品、食品。

注:在GB/T 19000中,“产品”被定义为“过程的结果”,通常包括四种通用产品类别[服务(如:运输)、软件(如:计算机编程、字典)、硬件(如:发动机机械零件)以及流程性材料(如:润滑油)]。这表明产品的类别取决于其主导因素,所以本标准中服务包括软件、硬件和流程性材料的交付。本标准此处单独给出“物品”的定义。

#### 3.3

##### 服务提供者 service provider

提供服务活动的实体。

注:实体可以是组织或个人。