ICS 03.380
A 12

中华人民共和国国家标准

GB/T 36733—2018

服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

2018-09-17 发布　　2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
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　评价原则 …… 2
4.1　目的性原则 …… 2
4.2　可操作性原则 …… 2
4.3　全面性原则 …… 2
5　评价内容 …… 2
5.1　服务质量要素 …… 2
5.2　评价指标选取 …… 2
6　评价方法 …… 2
6.1　关键过程评价法 …… 2
6.2　关键要素评价法 …… 3
6.3　层次分析法 …… 3
7　评价程序 …… 3
7.1　评价准备 …… 3
7.2　建立评价指标体系 …… 3
7.3　监测采集并校验数据 …… 3
7.4　形成评价结论 …… 3
附录 A（规范性附录）　服务质量评价指标体系表 …… 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/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、国家市场监督管理总局质量司、国家发展改革委产业协调司。

本标准主要起草人:程永红、黄国梁、曹俐莉、夏农、王东、李忠娟、胡品洁、李际平、杨朔、曾毅、井琛、侯非、靳宗振、刘琪。

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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

GB/T 24620 和 GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注：组织的概念包括，但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或**服务**(3.3)的个人或**组织**(3.1)。

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

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在**组织**(3.1)和**顾客**(3.2)之间进行**组织**(3.1)的输出。

注 1：通常，服务的主要要素是无形的。

注 2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织(如：学校或医院)等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注 4：通常，服务由顾客体验。

[GB/T 19000—2016，定义 3.7.7]

3.4

质量　quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注 1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注 2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

[GB/T 19000—2016，定义 3.6.2]

3.5

服务质量　service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

3.6

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：改写 GB/T 19000—2016，定义 3.10.2。

4　评价原则

4.1　目的性原则

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映本领域服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

4.2　可操作性原则

评价内容应实用，评价方法可行。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

4.3　全面性原则

根据评价的目的，选取评价指标时应全面准确反映顾客对服务的需求。

5　评价内容

5.1　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。

5.2　评价指标选取

评价活动中，可按不同评价目标，对服务质量要素进行组合和剪裁，并结合其服务质量特性开展评价。服务质量指标体系见附录 A。

6　评价方法

6.1　关键过程评价法

抓取服务的时序过程关键点，评价过程关键点质量的落实情况，并根据其在整体中的贡献大小，赋

予权重后叠加，得出评价结果。

6.2 关键要素评价法

在评价过程中，对关键服务质量要素的管理水平，采用打分法评价，将每项关键要素评价得分叠加，得出评价结果。

6.3 层次分析法

对经验判断与专家意见进行定量化表达，对服务质量要素建立目标层、准则层、制约因素层的递阶层次结构，在保持判断标准一致的情况下，利用经验判断矩阵，测算各因子对目标的权重，得出评价结果。

7 评价程序

7.1 评价准备

评价准备工作包括：

a) 明确评价的对象；
b) 确定评价对象相关的法律法规、标准和其他要求；
c) 确定评价的范围；
d) 确定评价结果公布的范围；
e) 明确保密要求；
f) 成立评价工作组。

7.2 建立评价指标体系

确定评价指标体系时：

a) 明确评价的目的、对象、范围、评价结果的用途；
b) 确定评价要素及其相应指标，按照从宏观到微观的顺序，依次建立各级服务质量评价指标体系；
c) 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。

7.3 监测采集并校验数据

监测采集并校验数据工作包括：

a) 应维护数据采集系统，保持数据准确性；
b) 定期对指标体系需要的数据进行记录存储；
c) 建立和应用数据质量管理程序，对不确定性进行评价，宜减少不确定性。

7.4 形成评价结论

结合综合分析，得出评价结论，形成评价报告，评价报告内容应包括但不限于：

a) 评价过程记录；
b) 评价结论；
c) 主要存在问题；
d) 改进建议。

附 录 A
（规范性附录）
服务质量评价指标体系表

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	——运行资金保障； ——从业资质
		组织管理	——质量管理制度； ——经营管理制度； ——财务管理制度； ——人力资源管理制度
		服务品牌	——服务品牌知名度； ——组织文化和经营理念
		诚信经营	——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
		人力资源	——岗前培训； ——持续学习和培训
		社会责任	——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
	服务人员	人员资质	——劳动从业资格； ——具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等
		服务素质与技能	——服务态度和仪容仪表； ——业务环节、程序和规范的掌握情况； ——使用普通话、语言表达能力以及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
	服务环境	服务场所标志与标识	——公共标志与图形符号体系设计情况； ——公共标志与图形符号体系设置与维护情况； ——公共警示标志与图形符号达标情况
		服务设施与设备	——设施设备满足服务需求的情况； ——设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况； ——设施设备的安全管理情况（包括日常维护和安全使用年限）
		环境卫生	——服务场所噪音排放、空气质量等情况； ——对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况

表 A.1（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务过程	服务合同	服务合同	——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	服务信息	——符合 GB/T 34417 的规定，达到最小一致、选择一致或等同一致； ——服务咨询途径便捷性； ——对服务咨询及时响应； ——对服务符合标准的申明和承诺
	服务环节	服务现场	——服务组织提供方便可及的接洽服务场所； ——按照合同约定，按期准时按质提供服务； ——为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利
		服务收费	——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	——投诉机制完善度； ——投诉及时响应速度； ——投诉处理解决完成率
服务结果	主观结果		——顾客满意度
	客观结果		——功能性，包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度； ——经济性，包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等； ——安全性，包括顾客人身财产、信息的安全性，服务设施的安全与可靠程度等； ——时间性，包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限； ——舒适性，包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度，服务环境的整洁与美观程度等； ——文明性，包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等