



中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.1—2009

服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：基本要求

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 1: Basic requirements

2009-09-30 发布

2009-11-01 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

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 任务和内容	1
6 管理要求	2

前 言

GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》分为四个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：标准体系；
- 第 3 部分：标准编写；
- 第 4 部分：标准实施及评价。

本部分为 GB/T 24421 的第 1 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：江苏省质量技术监督局、江苏省标准化研究院。

本部分主要起草人：蒋顺祥、蔡振华、揭水通、顾长青、杭敏华、钱荣富、陈为庆、侯月丽、柳成洋、曹俐莉。

服务业组织标准化工作指南

第 1 部分：基本要求

1 范围

GB/T 24421 的本部分规定了服务业组织标准化工作的术语和定义、基本原则、任务和内容、管理要求。

本部分适用于服务业组织的标准化工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 24421 本部分的引用而成为本部分的条款。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部分,然而,鼓励根据本部分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部分。

GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第 1 部分:总则

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

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第 2 部分:标准体系

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第 3 部分:标准编写

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第 4 部分:标准实施及评价

3 术语和定义

GB/T 15624.1、GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 24421 的本部分。

3.1

服务业组织 organizations in service sector

向顾客提供服务的组织。

4 基本原则

服务业组织开展标准化工作应遵循:

- a) 体现行业特点,突出地域特色,促进行业健康有序发展;
- b) 提高服务质量,规范服务行为,满足顾客的需求;
- c) 关注安全、环境和卫生,维护顾客和员工权益;
- d) 全面协调开展工作,实施统一管理;
- e) 坚持全员参与和持续改进。

5 任务和内容

5.1 任务

5.1.1 贯彻执行相关法律、法规和方针政策。

5.1.2 制定标准化工作计划或规划。

5.1.3 建立和完善标准体系。

5.1.4 实施国家标准、行业标准、地方标准,制定和实施本组织的标准。