



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.2—2009

---

## 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

Guidelines for standardization of organizations in service sector—  
Part 2: Standard system

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 标准体系总体结构与要求 .....	1
5 服务通用基础标准体系 .....	2
6 服务保障标准体系 .....	3
7 服务提供标准体系 .....	6

## 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。

本部分是 GB/T 24421 的第 2 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：北京市质量技术监督局、北京市质量技术监督标准化研究所、北京首都农业集团有限公司、北京市社会福利行业协会。

本部分主要起草人：陈言楷、宋国建、宋丰华、刘菡洁、刘雪涛、彭嘉琳、马晓蕾、柳成洋、曹俐莉。

# 服务业组织标准化工作指南

## 第2部分：标准体系

### 1 范围

GB/T 24421 的本部分规定了服务业组织标准体系的术语和定义,总体结构与要求,以及服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系的构成与要求。

本部分适用于服务业组织标准体系的建立与管理。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过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 1(所有部分) 标准化工作导则

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001(所有部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 20000(所有部分) 标准化工作指南

GB/T 20001(所有部分) 标准编写规则

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 24421 的本部分。

#### 3.1

**服务通用基础标准 service general and basic standard**

在服务业组织内被普遍使用,具有广泛指导意义的规范性文件。

注:服务通用基础标准是其他标准制定和实施的基础,不受服务业组织的行业类型、运行模式、技术水平等因素的限制。

#### 3.2

**服务保障标准 service guarantee standard**

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。

#### 3.3

**服务提供标准 service provision standard**

为满足顾客的需要,规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。

### 4 标准体系总体结构与要求

#### 4.1 标准体系总体结构

服务业组织的标准体系由服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系三大子体系组成。服务通用基础标准体系是服务保障标准体系、服务提供标准体系的基础,服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑,服务提供标准体系促使服务保障标准体系的完善。该标准体系是服务