



中华人民共和国国家标准

GB/T 34417—2017

服务信息公开规范

Specification for service information disclosure

2017-10-14 发布

2018-05-01 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	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	1
4.1 自主性	1
4.2 真实性	1
4.3 全面性	2
4.4 规范性	2
4.5 时效性	2
4.6 可获得性	2
4.7 相关性	2
5 服务信息公开的内容	2
5.1 经营性组织基本信息	2
5.2 服务资源信息	2
5.3 服务过程信息	3
5.4 服务质量管理信息	3
6 服务信息公开的方式	3
6.1 基本要求	3
6.2 简图、符号、图形、数值和表格的使用	4
6.3 语言和术语	4
6.4 可识别性和一致性	4
7 服务信息公开的程序	4
7.1 服务信息评价	4
7.2 服务信息处理	4
7.3 服务信息发布	4
7.4 工作运行	5
8 服务信息公开的结果评价和改进	5
附录 A(资料性附录) 与服务标准十二要素对应的服务信息清单	6
参考文献	9

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：国家质量监督检验检疫总局质量管理司、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：程永红、黄国梁、王贇松、马思宇、杨朔、胡品洁、曹俐莉、王世川、李涵、侯非、曾毅、万福军。

服务信息公开规范

1 范围

本标准规定了服务信息公开的原则、内容、方式、程序和结果评价与改进的内容。
本标准适用于各类经营性组织服务信息公开行为的管理和评价。

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 2893.2 图形符号 安全色和安全标志 第2部分:产品安全标签的设计原则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

经营性组织 for-profit organization

以营利为目的,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:改写 ISO 9000:2015,定义 3.2.1。

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按照其要求提供的服务的个人或经营性组织。

注:改写 ISO 9000:2015,定义 3.2.4。

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在经营性组织和顾客之间进行的经营性组织的输出。

注:改写 ISO 9000:2015,定义 3.7.7。

3.4

服务信息公开 service information disclosure

经营性组织向不特定的顾客公布服务信息。

4 原则

4.1 自主性

服务信息公开主要由经营性组织自觉自主地开展,鼓励经营性组织自我声明服务标准。

4.2 真实性

经营性组织公开服务信息内容要真实、可靠、可行,与客观实际情况相一致,没有不符合服务实际的描述,不可夸大、虚假或引人误解。