

什么是服务标准

规定服务应满足的需求以确保其适用性的标准，称为服务标准。服务指为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。按照 ISO 对标准化对象的划分，服务标准是相对于产品标准和过程标准而言的一大类标准，与服务有关的标准都可以划入这一类别。

顾客（亦称为消费者、客户）在选择与接受各项服务产品时，总会预先考虑选择一家服务质量好的单位进行购买或消费。商家为了达到满足各类顾客的不同层次需求，亦总是在不断开发服务产品的新品种，努力提高自身的服务质量。以上这些行为，均离不开使用服务标准来衡量、规范服务质量的好与坏。

服务虽然具有无形性，它的形式可以是完全的劳务即无形产品，如律师服务、股票交易、咨询和培训等；它的表现形式又往往与有形产品的制造和提供结合在一起，如餐馆提供的食物和饮料，汽车租赁和车辆销售，自来水公司的供水服务，出售计算机软件等等。

随着经济的发展，服务业在各国经济结构中所占比重越来越大，发展服务业已成为促进经济增长，优化产业结构，创造就业机会，提高生活质量的重要途径。党的十六届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十一个五年规划的建议》指出，要“大力发展金融、保险、物流、信息和法律服务等现代服务业。”现代服务业是指知识型（或知识密集型）服务业和新兴服务业的统称。

在我国，服务标准按服务业的领域划分，可划分为交通运输、仓储和邮政标准；信息传输、计算机服务和软件标准；批发和零售标准；住宿和餐饮标准；金融标准；房地产标准；租赁和商务服务标准；居民服务和相关服务标准；教育标准；卫生、社会保障和社会福利标准；文化、体育和娱乐标准；电力、燃气和水的供应标准；其他服务标准等。

服务标准按其性质和作用划分，可分为：服务基础标准；服务质量标准；服务资质标准；服务设施标准；服务信息标准；服务安全、卫生标准；服务环境保护标准；保护消费者权益标准

摘自 2008-05-15 中国质量报