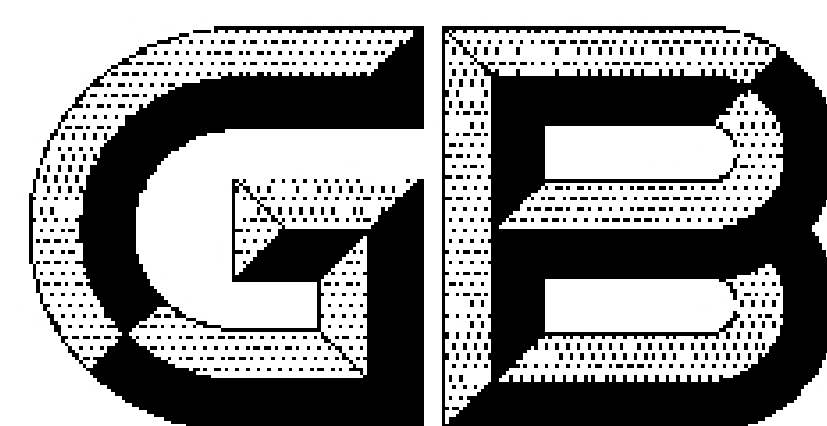




中华人民共和国国家标准

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