

服务认证相关标准锦集

标准在服务认证实施中起到关键作用，每个细分行业实施服务认证都要有相应的标准对应才可实施，本文收集了部分具有代表性的标准供参考。

GB/T 16868—2009 《商品经营服务质量管理规范》 本标准适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织，规定了商品经营服务质量管理的相关术语和定义，基础设施要求、文件管理要求、质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。	GB/T 35796—2017 《养老机构服务质量基本规范》 本标准适用于养老机构的服务质量管理，规定了养老机构服务的基本要求、服务项目与质量要求、管理要求、服务评价与改进。
GB/T 29353—2012 《养老机构基本规范》 本标准适用于全日制养老机构的运行和管理，规定了养老机构的基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求和服务内容及要求等。	SB/T 10944—2012 《居家养老服务规范》 本标准适用于全国范围内提供居家养老有偿服务的服务机构，规定了居家养老服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理、客户关系管理等内容。
GB/T 27925—2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》 本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对商业企业品牌的评价，适用于组织内部企业文化建设的指导，规定了在对外商业企业品牌进行评价时应遵照的原则、指标和方法，并对企业文化建设提出了指南。	GB/T 27922—2011 《商品售后服务评价体系》 本标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对售后服务水平进行评价，以及为企业建立售后服务体系提供参考。
GB/T 26996—2009 《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》 本标准适用于所有非正规教育与培训服务的提供机构，旨在为实施和评价有质量的学习服务提供一个通用模式，为服务提供者及其客户提供关于非正规教育、培训和行业发展的设计、开发和交付的普遍参考。	GB/T 29359—2012 《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》 本标准适用于非正规教育与培训服务，规定了非正规教育与培训学习服务的术语和定义、基本原则、服务信息的提供、服务的设计、服务合同、服务的支付、服务评价、持续改进。