



# 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