



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 24620—2022/ISO/IEC Guide 76:2020

代替 GB/T 24620—2009

## 服务标准制定导则 考虑消费者需求

Development of service standards—  
Recommendations for addressing consumer issues

(ISO/IEC Guide 76:2020, IDT)

2022-10-12 发布

2022-10-12 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 本文件的使用 .....	3
5 标准预研 .....	4
6 需要遵守的关键消费者原则 .....	6
7 如何在通用服务要素中应用消费者原则 .....	7
附录 A (资料性) 消费者问题清单——即时/一次性服务示例 .....	10
附录 B (资料性) 消费者问题清单——持续合同服务示例 .....	13
参考文献 .....	16