



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