

团 体 标 准

T/QAHN 002—2022

优质服务活动准则

Guidelines for quality service activities

2022 - 08 - 26 发布

2022 - 09 - 01 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	1
5 服务设计.....	2
5.1 服务需求.....	2
5.2 服务策划.....	2
5.3 服务目标.....	2
6 服务实现.....	2
6.1 服务流程.....	2
6.2 服务保障.....	2
6.3 服务改进.....	3
7 服务效果.....	3
7.1 价值实现.....	3
7.2 示范引领.....	3
8 服务验证.....	3
附录 A（资料性） 优质服务活动项目评价分值分配表.....	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由湖南省质量协会提出并归口。

本文件起草单位：湖南省质量协会、国网湖南省电力有限公司、中国烟草总公司湖南省公司、湖南空港实业股份有限公司、湘潭市中心医院。

本文件主要起草人：杨凡球、谭润、谢海丰、周鸿艳、欧菲娅、夏红、吴名星、徐益清、钟耀春、易江腾、陈孜孜、杨万青、罗天鸿、郭雯。