ICS 01.040.03
A 00

中华人民共和国国家标准

GB/T 24421.3—2009

服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

Guidelines for standardization of organizations in service sector—
Part 3：Drafting of standards

2009-09-30 发布　　2009-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

标准网
biaozhun.org

目　　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　基本要求 …… 1
4　标准构成 …… 1
5　服务要求的编写 …… 2
5.1　服务规范 …… 2
5.2　服务提供规范 …… 3
5.3　人员资质 …… 3
5.4　运行管理 …… 3
5.5　安全 …… 4
5.6　环境 …… 4
5.7　设施、设备及用品 …… 4
附录A（资料性附录）　服务要求编写示例 …… 5

前　言

GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》分为四个部分：

——第1部分：基本要求；

——第2部分：标准体系；

——第3部分：标准编写；

——第4部分：标准实施及评价。

本部分为GB/T 24421的第3部分。

本部分的附录A为资料性附录。

本部分由全国服务业标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：辽宁省标准化研究院、沈阳标准化研究院。

本部分主要起草人：李忠权、吴仁昌、刘希杰、王德海、于占华、勾颖、高淑英、赵克令、李华楠、王安、韩先一、柳成洋、曹俐莉。

服务业组织标准化工作指南
第3部分:标准编写

1 范围

GB/T 24421的本部分规定了服务业组织标准编写的基本要求、标准的构成及其服务要求的编写。

本部分适用于服务业组织标准的编写。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过GB/T 24421的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写规则(GB/T 1.1-2000,ISO/IEC Directives,Part 3,1997,NEQ)

GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2008,ISO 9001:2008,IDT)

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南(GB/T 24001—2004,ISO 14001:2004,IDT)

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 规范

GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求

3 基本要求

3.1 标准的编写应符合GB/T 1.1和GB/T 24421.1的规定。

3.2 服务标准的策划和制定应遵守国家安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等有关法律法规的规定。

3.3 标准编写时应充分识别服务提供过程中包括老年人、儿童、不同文化背景顾客及患病残疾或行动受限等顾客潜在的期望和需求。

3.4 应识别服务提供过程,以及每个服务提供过程所需要提供的不同服务内容。

3.5 应识别关键的服务要素,包括服务提供者、供方、雇员、合同、支付、交付、服务环境、设备、预防性措施和沟通等,并对每个服务要素予以规定。

3.6 应优先采用相应的国际标准和国外先进标准,充分考虑GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001等有关标准,并与之协调。

3.7 标准应结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。

3.8 文字表达应准确、严谨、简明、易懂,术语、符号、代号应统一。

4 标准构成

服务业组织标准的一般构成要素见图1,每项服务标准中应至少包含一项服务要求,本部分仅对服务要求的编写做出规定,其他要素的编写应符合GB/T 1.1的规定。

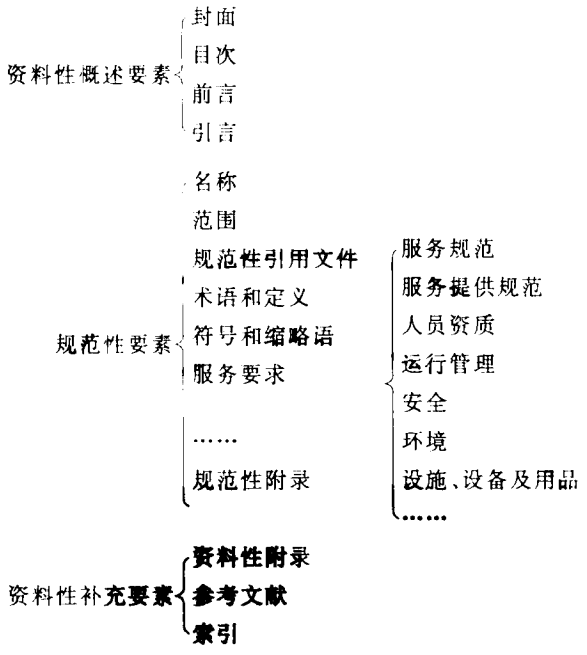


图 1 标准构成要素

5 服务要求的编写

5.1 服务规范

5.1.1 服务规范应规定服务应达到的水平和要求，服务规范宜描述服务提供过程结果的质量要求，质量要求包括明示的、通常隐含的或必须履行的期望或需求。

5.1.2 服务业组织可将服务规范和服务提供规范的要求规定在一项标准中。

5.1.3 为了突出某些方面的质量要求时，宜将相关的服务规范单独形成标准。

5.1.4 特性要求可以是定量的(可测量的)或者是定性的(可进行比较的)，服务业组织在编写服务规范时，宜充分考虑如下方面的质量特性要求：

a) 功能性：服务业组织应根据自身的服务性质规定预期交付给顾客的服务特性的要求和目标，例如，媒体主要有从四方面规定功能性的要求：监测社会环境、协调社会关系、提供娱乐和传承文化等；

b) 经济性：经济性是指用较少的输入获得同质量的服务，从顾客层面是指获得服务所需的费用的合理性，从组织的层面是指资源投入和服务提供过程成本的合理性，服务业组织应从这两个方面规定相应的要求和目标；

c) 安全性：服务业组织应根据识别的现在的和潜在的安全风险规定安全性方面的要求，例如，消防、人身财产安全、保密和健康卫生等方面的要求和工作目标。规定这些要求时应特别着重于保护易受伤害的群体；

d) 舒适性：舒适性是顾客对服务设施、服务环境、服务人员和服务提供活动的一种综合感受，服务业组织应规定相关的要求和目标，这些要求有时无法直接规定，可以通过对服务人员、服务设施、服务用品和服务环境等方面的要求体现舒适性的要求；

e) 时间性：服务业组织应规定按与顾客约定的或组织承诺的时间完成服务提供活动的要求和目标，应规定等待时间、服务提供过程的时间(包括开始和结束时间)、顾客意见反馈处理的时间及工作效率等；

f) 文明性：文明性属于服务提供过程中为满足精神需求而规定的要求和目标。服务业组织应通过对服务行为的规定体现文明性的要求，使接受服务者获得自由、亲切、受尊重、友好、自然和谅解的气氛，同时，员工保障和社会责任方面的要求也体现了文明性的要求。

5.2 服务提供规范

5.2.1 为确保服务提供过程满足服务规范的要求，应制定服务提供规范，规定服务的方法和手段。

5.2.2 在编写服务提供规范时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 服务流程：应将服务提供的过程按服务流程分成各个工作阶段，明确各个工作阶段间不同部门的接口，描述各工作阶段的服务行为，包括工作步骤、各工作环节的输入输出要求、工作内容和操作规范等；

b) 职责：应规定部门机构设置、最低人员配备、工种类别和工种执业资质的要求、部门职责及岗位职责和权限的要求等内容；

c) 预防性措施：应制定相应的标准和配置相应的设施，以处理服务中断或紧急情况，应确保顾客及时获得有关的信息，包括事件的性质、风险、联络信息、明确的指引、恢复服务所需的时间和临时的解决方案等；

d) 与顾客沟通的安排：应明确沟通的方法、内容、频率、态度政策和行为守则，包括顾客满意度测量的要求等。

5.3 人员资质

5.3.1 应从教育与培训、技能与经验及健康与素养等方面规定从业人员的资质要求。

5.3.2 在编写人员资质相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 教育与培训：与岗位职责相应的最低教育和专业培训背景要求；

b) 技能与经验：完成岗位工作应具备的最低能力和与从事岗位相关的工作经历要求；

c) 健康与素养：健康卫生要求和服务过程中的仪容仪表、责任和礼貌、时刻关注顾客的需要、遵守行业或组织的道德规范等。

5.4 运行管理

5.4.1 应规定对各项运行管理活动的要求，包括计划、组织、领导和控制等方面的要求。

5.4.2 在编写运行管理的相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 方针目标管理：最高管理者应正式发布的组织的方针，组织应在方针的框架下制定目标，目标应是可测量的，并与方针保持一致。为保证方针和目标的实现，应制定相关的管理规定，如，目标考核的管理规定；

b) 信息管理：对信息的收集、加工、传输、处理、存储和利用等方面的要求；

c) 沟通的管理：除了应与顾客进行沟通外，还应进行内部沟通以及与其他相关方（如供方）的外部沟通，应明确沟通的方法、沟通的频率和信息共享的要求；

d) 财务管理：按有关法律法规的要求，规定财务活动、成本核算和定额管理等方面的要求；

e) 人力资源管理：规定人员聘用、人员培训和业绩考核等方面的要求；

f) 能源管理：规定对能源消耗统计分析、能源的合理利用、能源设备的管理和节能措施的实施等方面的要求；

g) 市场营销管理：规定对市场信息、市场预测、营销策划和营销评价等方面的要求；

h) 合同管理：规范合同格式、合同评审和合同变更管理的要求；

i) 采购管理：规定对供方的管理和采购活动控制等方面的要求；

j) 评价：规定对服务及服务提供过程的监视和测量，体系评价和顾客满意等方面的管理要求；

k) 持续改进：规定改进目标和寻找改进机会的过程，以持续改进组织总体业绩，包括规定数据分析、纠正、纠正措施和预防措施实施的要求。

5.5 安全

5.5.1 应制定与服务结果及服务提供过程相关的安全管理规定。

5.5.2 在编写安全相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 安全保障措施，包括对个人、物品、投资、金融信息和顾客个人信息的保障措施；

b) 服务场所的安全要求；

c) 服务用品使用的安全要求；

d) 服务设施的安全要求；

e) 服务从业人员的安全要求等。

5.6 环境

5.6.1 为保证向顾客提供适宜的环境及保护环境、文化和人类遗产，应制定环境相关要求，规定组织应具备的环境条件和环境保护的要求。

5.6.2 在编写环境相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 环境条件：规定服务提供所需的温度、湿度、光线、空气质量、清洁卫生、噪声限值、场地面积等基本条件和管理的要求；

b) 环境因素：规定环境因素的识别和评价要求，环境因素的识别通常应考虑向大气的排放、向水体的排放、向土地的排放、原材料和自然资源的使用、能源使用、能量释放和废物等；

c) 环境运行控制：规定对环境因素实施控制的要求以提高组织的环境绩效，控制的要求包括废物处理、减少资源和能源的消耗、减少废气排放、噪声和视觉污染等；

d) 环境意识：规定增强员工、顾客和其他相关方环境意识的要求。

5.7 设施、设备及用品

5.7.1 应规定设施、设备和用品相关的购置、验收、使用、存放、维护保养和报废处置等方面的要求。

5.7.2 设施、设备和用品包括：

a) 建筑物、工作场所和相关的设施；

b) 服务提供过程设备（硬件和软件）；

c) 支持性服务（如运输、通讯或信息系统）；

d) 各类用品。

5.7.3 在编写设施、设备和用品相关要求时，宜考虑如下方面的基本内容：

a) 提供服务所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；

b) 运行管理所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；

c) 设施、设备的操作和维护保养等要求；

d) 用品的使用和管理要求。

附 录 A
（资料性附录）
服务要求编写示例

各类服务要求编写的示例见表 A.1。表 A.1 所给出的示例并没有涉及所有服务业组织的类型，也并不是所有服务业组织都需要的，仅供参考，不同规模和类型的服务业组织应结合自身特点编制适宜的标准。

表 A.1 服务要求编写示例

服务要求	标准相关要求示例
服务规范	**快递服务** …… 3.1 **时效性** 快件投递时间不应超出快递服务组织承诺的服务时限，同城快递服务时限不超过 24 小时。 3.2 **准确性** 快递服务组织应将快件投递到约定的收件地址和收件人。 3.3 **安全性** 快递服务的安全性主要包括： a) 快件不应对国家、组织、公民的安全构成危害； b) 快递服务组织应通过各种安全措施保护快件和服务人员的安全，同时在向顾客提供服务时不应给对方造成危害； c) 除依法配合国家安全、公安等机关需要外，快递服务组织不应泄漏和挪用寄件人、收件人和快件的相关信息。 3.4 **方便性** 快递服务组织在设置服务场所、安排营业时间、提供上门服务等方面应便于为顾客服务。 ……
服务提供规范	**导游服务提供规范** …… 2.1 **准备工作** 2.1.1 统一着工作服装，佩戴服务证卡。 2.1.2 认真阅读接待计划和有关资料，详细准确地了解团队的服务项目和要求及人员状况等情况。 2.1.3 熟悉导游路线及景点和植物、花卉等导游内容。 2.1.4 准备好导游所需的必备品，如话筒、导游旗等。 2.2 **迎接游客** 导游员应提前 10 分钟达到接团地点，热情迎接游客，并向游客说明有关注意事项和收费标准及收费方式，得到游客认可后进行导游。 2.3 **导游服务** 2.3.1 导游员在导游过程中，要自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。导游员要按照本园景点的具体特点进行讲解。讲解内容应繁简适度，应包括景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容。讲解的语言应生动、富有表达力。 2.3.2 在导游过程中不得擅自增减或中止导游活动，应特别关照老、弱、病、残的旅游者；特殊情况，可按游客需要更改导游路线。 2.3.3 导游员在导游过程中，应随时清点人数，以防游客走失。并向游客真实说明和明确警示可能发生危及游客人身及财物安全的情况和游艺项目的安全情况，并采取防止危害发生的措施。

表 A.1（续）

服务要求	标准相关要求示例
服务提供规范	2.3.4 导游员进行导游活动时，应向游客介绍本地商品的特色，不得以各种方式索要小费。 不得欺骗、胁迫游客消费和与经营者串通欺骗、胁迫游客消费。 2.3.5 导游员在导游活动中，要始终以饱满的热情，礼貌的态度和标准的普通话为游客导游。 2.3.6 在导游服务过程中如果出现意外事件时，导游员应立即作出反应，采取应急措施，并安慰游客，不要惊慌，妥善安排好游客并向有关部门报告。 2.4 **导游结束** 2.4.1 导游行程结束时，导游员应征求游客对接待服务工作的意见和建议（可发放游客满意度调查表），并致欢送辞，对导游过程中的合作表示感谢，欢迎再次光临。 2.4.2 导游员应作好总结，填写相关记录。
人员资质	**楼层领班岗位要求** …… 2.4 **资质要求** 2.4.1 **教育** 旅游、饭店管理专业大专以上毕业或同等学力。 2.4.2 **经验** 有从事客房服务2年以上的工作经历。 2.4.3 **能力要求** 2.4.3.1 根据不同情况，及时处理日常服务、卫生、安全等方面出现的问题，具有一定的应变能力。 2.4.3.2 具有为满足客人合理要求，维护饭店星级标准而与其他部门配合的能力。 2.4.3.3 有调查研究、改进工作方法、处理工作人员意见的能力。 2.4.3.4 具有按照宾馆的准则，处理宾馆投诉的能力。 2.4.4 **外语要求** 能正确使用礼貌英语，能用外语进行简单会话。 2.4.5 **身体要求** 身体健康、五官端正、精力充沛。 2.4.6 **品德要求** 树立“宾客至上、服务第一”的观念，对宾客礼貌热情、细心周到、严以律己、以身作则、严格管理、乐于助人、做好员工表率、平等待人、处理公道、不谋私得。 2.4.7 **培训要求** 2.4.7.1 专业知识：客房区域内的设备设施、房务工作有关工程的操作程序和质量标准、服务礼仪、各类安全消防设施和灭火器材的使用、家电、卫生等相关知识，以及电器、家具、设备的名称、性能、用途、使用和保养知识。 2.4.7.2 其他相关知识： ……
运行管理	示例一 **员工内部调动程序** …… 2.1 **申请** 2.1.1 由需要用人的部门填写缺员申请报告，交人力资源部审核。 2.1.2 要求调动员工写出书面申请，员工所在的部门签署意见。 2.1.3 人力资源部向用人部门推荐。

表 A.1（续）

服务要求	标准相关要求示例
运行管理	2.2 考试考核 2.2.1 用人部门与人力资源部共同对推荐的人选进行考试、考核； 2.2.2 考试考核合格，用人部门同意使用，签署同意使用意见。 2.3 办理手续 2.3.1 开具员工内部调动通知书，通知员工所在的部门办理内部调动手续； 2.3.2 通知用人部门认真考核，作好员工管理工作； 2.3.3 通知计财部调整工资关系，作好员工内部调动电脑处理工作。 ……
	示例二 服务质量评价管理规定 …… 3 服务质量评定准则 3.1 服务质量特性 …… 3.2 服务质量评定频次 3.2.1 各服务窗口，每天由岗位负责人对本岗位服务质量特性进行自检，发现问题作好记录。 3.2.2 各服务项目主管部门负责人，每周组织相关人员对所管辖范围的服务窗口的服务质量特性进行巡检，并将巡检的结果作好记录。 3.2.3 各服务项目主管部门每月对所管辖范围的服务窗口的服务质量进行汇总，做综合评价。 3.3 服务质量评定方法 3.3.1 服务管理部应将各服务项目的《服务质量提供规范》、《服务质量控制规范》下发到各服务项目的主管部门和各服务窗口。 3.3.2 各服务项目岗位负责人依据《服务质量控制规范》规定的评定标准，每天对本岗位的服务质量特性进行自检，评定打分，并填写《服务质量评价记录》。到月末将每天评定结果进行汇总，将服务质量特性的打分结果分别进行统计，然后再加权平均，评价月份服务质量考核结果，并填写《 服务质量评价报表》上报主管部门。 3.3.3 各服务项目的主管部门依据《服务质量控制规范》规定的评定标准，每周组织相关人员对所管辖的服务窗口的服务质量特性巡检，并将检查结果进行评定打分，并填写《服务质量评价记录》。到月末将每周各服务窗口服务质量的巡检结果进行汇总，对服务质量特性的打分结果分别进行统计，然后再加权平均，评价各服务窗口的服务质量。 3.3.4 游客中心每月末将收集游客反馈信息，包括游客投诉信息、游客意见或建议信息等进行整理，上报到与信息相关的部门。 3.3.5 各服务项目的主管部门每月末应将各服务窗口上报的《 服务质量评价报表》与每周巡检评价汇总评价的最终结果及游客反馈信息（投诉、表扬、意见等）结合在一起进行综合评价，评价结果即是服务质量最终结果。 ……
安全	景区安全工作管理规定 1 范围 …… 3.1 安全要求 3.1.1 旅游区域内早 8:00 时至晚 17:00 时禁止自行车行进。游客自行车在园门外存放。骑自行车上班及务工人员的自行车一律存放到办公区或南门外存车棚。

表 A.1（续）

服务要求	标准相关要求示例
安全	3.1.2 园内业户的机动车及进、送货车限早 8:00 时前或晚 17:00 时后进出，8:00 时～17:00 时时段内不准停留在旅游区内。 3.1.3 各种机动车辆进入旅游区内一律限速 10 公里/小时。 3.1.4 禁止驾驶员酒后开车，违者一次待岗处理。 3.1.5 通勤车驾驶员在行车中禁止吸烟或与他人闲聊、打电话及进行一切有碍驾驶的行为。 3.1.6 禁止职工在通勤车内吸烟。 3.1.7 禁止职工动用器具进行打闹、开玩笑。工作需要携带的锹、镐等用具要肩扛前行，禁止拖、抱工具行走，以防伤人。 3.1.8 禁止私自接电线或更换保险丝，确需接电须提出申请由行政科安排专业人员操作。 3.1.9 园内各游船要配备救生衣，游客要着救生衣划船，违者对经营业户罚款 200 元/次。 3.1.10 各科室负责人为本部门安全第一责任人；各班组要设安全员；游艺桥区要设专职安全员、护桥员和救生员。 3.1.11 园内餐饮、食杂业户禁止经营过期、变质食物，严防食物中毒事件发生，如违规，造成后果由业户自行承担外，按经营科处罚规定执行。 3.1.12 各工种要严格按操作规程操作。严禁违章作业。对违章作业造成后果者除承担责任外并给予纪律处分，直至解聘。 3.1.13 园内各游艺设施要定期检查，对发现的问题要限期解决。 3.1.14 根据不同岗位工作，各部门要开展安全教育。对临时工要进行岗前安全教育并提出安全要求，对不遵守安全规定和安全管理者一律辞退。 3.1.15 湖中禁止野浴。 **3.2 安全检查** **3.2.1 定期检查与不定期检查** 定期检查为元旦前、春节前及重要节假日前，入冬后对全园进行综合安全大检查，对检查中发现的问题提出整改要求。不定期检查随时进行。 **3.2.2 检查内容** 安全生产情况、安全防火状况，游乐设施安全运行的性能保持状态是否良好，各岗位员工落实岗位安全责任制情况，游乐设施操作人员是否按规程操作，各种安全文件、规章制度及软件是否齐全，特殊岗位人员是否持证上岗；各种特种设备是否经过年度市特检部门安全检测等。 **3.2.3 检查地点** 园区范围内所有涉及安全生产的建筑设施，包括办公区、林区、施工现场，游览区、观赏区及车辆和各种机械设备等。 **3.3 安全管理保障措施** 3.3.1 贯彻执行国家有关安全的方针、法律、法规及上级有关规定。 3.3.2 特殊工种人员必须持证上岗，并建立安全岗位责任制，制定安全操作规程。 3.3.3 各游乐场所要设立游客须知。 3.3.4 在必要游区内设置安全警示标志。 3.3.5 建立园旅游安全预案及应急预案。 3.3.6 对员工及经营业户进行必要的安全教育。 3.3.7 各种游乐、游具设施必须符合国家有关安全规定要求。 3.3.8 特种设备、车辆必须按国家有关规定每年进行一次安全检测。 3.3.9 游艺桥区设护桥员、救生员。 3.3.10 设立医疗室，对受到一般轻微伤害的游客免费给予治疗。 3.3.11 在重要节假日期间设一台应急救护车。 3.3.12 按劳动保护规定按时发放劳保用品。

表 A.1（续）

服务要求	标准相关要求示例
安全	3.3.13 建立健全各项安全管理规章、制度，各工作岗位都要有明确安全规定及安全保障。 3.3.14 对游览区及林区要定人定片加强巡查，严防事故及火险隐患的发生。 3.3.15 游乐、游具禁止带故障运行，对存在故障和损坏的游艺设施要及时进行维修。 3.3.16 建立值班值宿制度，做到每天 24 小时在岗在位，及时处理安全问题。 **4 相关记录** ……
环境	**植物园噪声控制程序** …… **5 控制要求** 5.1 后勤保障部按《法律、法规及其他要求控制程序》中的有关噪声法规要求，搜集各噪声源的噪声限值信息要求，了解其运行过程，以进行降低噪声的控制和管理。 5.2 对游艺设施、设备的噪声加强管理与控制，应采取有效的噪声污染防治措施。重点噪声源必须配备相应噪声污染防治设施，保证这些设施的正常使用，达到隔声、减振、消声的效果。 5.3 对相关方噪声源、噪声产生施加影响。 按照园区承包商环境/职业健康安全行为要求的通报要求进行减少和降低噪声的控制，包括： a) 园区内各承包商不得设置高音喇叭、不得设置“卡拉 OK”游乐项目； b) 汽车、摩托车交通运输工具不得在园区内鸣喇叭； c) 承包商的游乐设施必须经“安全监察部门”检查合格，其中噪声一项必须合格才能投入经营； d) 餐饮业及商店的冰箱、空调、排油烟机、排风机设备必须符合产品出厂的噪声分贝值，噪声异常和超值的，应限期采取措施或更换； e) 建设项目承包商在承包协议中，应明确对环境污染要求，包括建筑设备及施工过程的噪声控制。 5.4 体系办协同后勤保障部，对噪声控制的效果进行监督检查。 ……
设施、设备及用品	**景区机械设备、建筑及游艺设施管理规定** …… **2 控制要求** **2.1 机械设备、建筑及游艺设施的日常管理** 2.1.1 后勤保障部应建立机械设备、建筑及游艺设施档案，由专人统一管理。 2.1.2 对机械设备外借进行控制，设备外借须经主管主任批准，其他任何人不得擅自外借园内设备。 2.1.3 设备要由经过训练的专业人员使用、保养与维护，其他人不得随意使用。 2.1.4 特种设备操作人员应持国家有关部门下发的合格证持证上岗。 **2.2 机械设备、建筑及游艺设施的保养与维护** **2.2.1 机械设备的保养与维护** 2.2.1.1 日常保养，每次使用前的检查和使用后的清理。 2.2.1.2 一级保养，定期更换零部件，把老化的不能保证其性能的零部件用可靠的部件更换，保证其正常使用。 2.2.1.3 二级保养，在使用一定年限或行走一定里程后，机械和设备进行全面的检修或大修。 **2.2.2 建筑设施的保养与维护** 2.2.2.1 维修班要定期进行设施检查，发现损毁、丢失等情况，维修班长及时组织维修并填写维修记录。

表 A.1（续）

服务要求	标准相关要求示例
设施、设备及用品	2.2.2.2 定期组织建筑物使用过程、用电情况、周围环境影响的安全检查，及时发现和排除隐患。 2.2.2.3 管护人员发现设施破损和安全隐患要及时上报，维修班长要及时组织抢修。 2.2.2.4 维修班在施工中应遵守安全生产有关规定，严格按技术操作规程施工，避免发生责任事故。 2.2.2.5 维修工应对所使用的工具、设备予以妥善保管。 2.2.2.6 每年冬春两季对建筑及其设施进行全面检查、维修和保养。 **2.2.3 游艺设施的保养与维护** 2.2.3.1 必须经常检查设备的安全性能，包括设备本身的安全性、用电安全和周围环境相关性。 2.2.3.2 安排专职巡检员负责游艺设施的日常巡检并填写巡检记录，发现损毁缺件、丢失情况，及时上报维修班长，由维修班长负责组织维修、更换并填写记录。 2.2.3.3 安全检查领导小组每周进行一次安全检查，发现隐患及时与维修班取得联系，维修班必须在当日或次日内完成抢修任务。 2.2.3.4 护桥员及儿童乐园管理人员发现设施损坏，应立即停止设施运行，并上报维修班及时排除隐患。 2.2.3.5 在施工中应严格遵守安全生产有关规定，杜绝责任事故的发生。 2.2.3.6 维修工应对所使用的工具、设备予以妥善保管。 2.2.3.7 每年冬季对所有游艺设施进行全面检修和保养，修复和更换已经破损的部件。修复可根据该设备的损坏程度分为小修、中修、大修： a) 小修：某一个小零件或设备结构松动需要调整； b) 中修：要更换或修复设备的主要零部件或数量较多的其他零部件，以达到设备规定的技术参数； c) 大修：需要将设备全部解体、更换和修复全部损坏的零件，恢复设备原有性能及形状。设备中修、大修须申报主管领导批准。 **2.2.4 游艺设施的报废管理** 对于使用年久，难以再行修复，失去使用价值的设备，申请报废处理，报废等有关事宜按国家有关规定执行。 ……

中华人民共和国
国家标准
服务业组织标准化工作指南
第3部分：标准编写
GB/T 24421.3—2009
*
中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045
网址 www.spc.net.cn
电话：68523946 68517548
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 22千字
2009年10月第一版 2009年10月第一次印刷
*
书号：155066·1-38864 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68533533

GB/T 24421.3-2009

打印日期：2010年3月16日