

编 号：BSC-03-W-03-SC-2021

版本号：B

加油（气）站服务认证评价要求



编制：王春艳 2021. 7. 15

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co., Ltd.

审核：张 敬 2021. 7. 15

批准：马志刚 2021. 7. 15



三星九千认证
Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co., Ltd.

目 录

1. 范围
 2. 规范性引用文件
 3. 术语和定义
 4. 评价原则
 5. 评价要求
 6. 评分准则
 7. 评价结果
- 附录 A 加油（气）站评分项与分值表
- 附录 B 神秘顾客暗访测评表
- 附录 C 顾客调查访问表
- 附录 D 加油（气）站服务评价指南

Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——

1 范围

本规范规定了加油(气)站服务认证的规范性要求，包括服务策划、服务实施、服务保障、服务监督与改进的要求。

本规范适用于中华人民共和国境内从事成品油、车用天然气销售及便利店零售等非油服务的加油站/加气站。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用本标准。

3.1

服务 service

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注1：服务的提供可涉及如下几种：

- a) 在顾客提供的有形产品（如要修理的汽车）方面所完成的活动；
- b) 在顾客提供的无形产品（如准备纳税申报单所需的损益表）方面所完成的活动；
- c) 无形产品的交付（如在知识传播方面的信息提供）；
- d) 为顾客营造氛围（如在宾馆和餐馆）。

3.2

顾客服务 customer service

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

3.3

特性 characteristic

可区分的特征。

注1：特性可以是固有的或赋予的。

注2：特性可以是定性的或定量的。

注3：有各种类别的特性，如：

- a) 物理的（如机械的、电的、化学的或生物学的特性）；
- b) 感官的（如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；
- c) 行为的（如礼貌、诚实、正直）；
- d) 时间的（如准时性、可靠性、可用性、连续性）；
- e) 人因工效的（如生理的特性或有关人身安全的特性）；
- f) 功能的（如飞机的最高速度）。

3.4

服务特性 service characteristic

由顾客服务（3.2）体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注1：服务特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

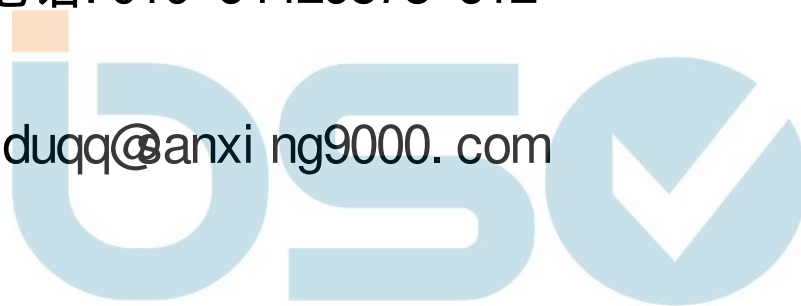
注2：服务特性可以是定性的或定量的。

如需要获取全文

请联系北京三星九千认证中心有限公司技术部

联系电话: 010- 64429578- 612

邮箱: duqq@anxing9000.com



Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

—— 三星九千认证 ——