

《服务设计 术语》

国家标准

编制说明

标准起草工作组

二〇二五年五月

《服务设计 术语》

国家标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本国家标准制定工作为《国家标准化管理委员会关于下达 2024 年第二批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发〔2024〕18 号）的任务之一，项目计划编号“20240900-T-469”。本项任务由全国服务标准化技术委员会提出并归口。

（二）制定背景

服务设计最早缘起于国外。20 世纪 80 年代，美国学者肖斯塔克（G. Lynn Shostack）在《如何设计服务》中首次提出管理与营销层面的服务设计概念，强调“服务是需要被设计的。” 1991 年，英国的比尔·霍林斯夫妇（Bill Hollins）出版《全设计》（Total Design）。自此，服务设计从管理学领域正式进入设计领域。同年，科隆国际设计学院将服务设计引入设计教育。服务设计成了一门独立的学科。1991 年，著名的 IDEO 公司正式成立，从产品设计转向交互设计、服务设计咨询，成为了全球顶尖的设计咨询公司，对设计思维和服务设计产生了巨大的影响。2004 年，玛格发起成立了全球第一个服务设计的行业协会——全球服务设计联盟（Service Design Network, SDN）。

在我国，服务设计虽然起步不久，但得益于服务业的快速发展，

我国服务设计产业发展迅猛，一方面，关注服务设计，开设相关课程的院校越来越多，如清华大学、湖南大学、浙江大学、同济大学等高校纷纷开设服务设计课程。另一方面，出现了一大批服务设计的公司和行业机构，上海相对更加活跃，其次是广州、深圳、杭州、北京等城市。2018 年以来，“中国服务设计大会”持续召开，到 2023 年服贸会，已经是召开了第 6 届。

目前，服务设计领域的现状是：产业发展迅猛，但由于缺乏统一标准，行业内对服务设计尚未建立统一认知体系。本标准的研制具有以下三方面重要意义：

（1）响应国家政策要求

“服务设计”作为近年来在国内兴起的概念，与国家发展设计产业，提升服务产业竞争力，促进服务贸易的要求一脉相承。早在 2014 年，国务院就发布《关于推进文化创意和设计服务与相关产业融合发展的若干意见》（国发〔2014〕10 号），明确提出要推进设计服务等新型、高端服务业发展，促进与实体经济深度融合，培育国民经济新的增长点、提升国家文化软实力和产业竞争力。2019 年 1 月 10 日，商务部、财政部、海关总署联合发布 2018 年第 105 号公告，将“服务设计”纳入《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》，并给服务设计服务做了范围界定。2020 年 1 月，商务部等 8 部门印发《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》，指出：“支持各类领军企业、科研院校开放创新设计中心，提升设计外包能力，支持国家级工业设计中心和国家工业设计研究院开展设计服务外包”。2023

年发布的《质量强国建设纲要》明确提出，要“增加优质服务供给”，提升工业设计、检验检测、知识产权、质量咨询等科技服务水平，“增强企业质量和品牌发展能力”，深化“品牌设计”。

目前，我国没有一项服务设计领域的国家标准，与国家对发展设计产业，促进服务业高质量发展的要求不相匹配。本标准的研制是对国家发展设计产业，扩大服务贸易国际竞争力系列文件精神贯彻落实。

（2）促进产业发展，推动国际贸易增长

目前我国的服务设计产业已经发展到了一定的规模。从实践看，服务设计与用户体验密不可分。根据网易发布的《2021 中国用户体验行业发展报告》，我国 68%的企业有独立的用户体验部门或专门的用户体验岗位。国内的几个大厂，如京东设有专门的“京东物流用户体验设计部，用户研究&服务设计组”。腾讯有专门的“腾讯用户研究与体验设计部”，并出版了三本服务设计的著作。智能制造、金融、零售等很多行业的企业也设立了自己的用户体验或服务设计部门。

根据商务部发布的《中国服务外包发展报告 2021》，服务设计产业在黄河流域、示范城市以及对法国、瑞士、新加坡等重点国家都取得了快速发展。以黄河流域为例，2021 年，服务设计服务增速较快同比增长 191.2%，在 37 个外包城市，服务设计服务同比增长 146.7%。

产业的快速发展，也出现了一些问题，包括服务设计术语概念不统一，服务设计行为缺乏统一规范，服务设计对企业商业价值的增加作用有限等问题。本标准定位于服务设计领域的通用标准，对服务设

计相关术语进行统一。标准的研制有助于建立服务设计统一话语体系，促进服务设计行业规范发展。

（3）填补服务设计基础标准空白，推动与国际标准化工作接轨

服务设计在国外已经比较成熟。这也是国际上能直接研制发布 ISO/TS 24082-2021《优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验》的产业基础。ISO/TS 24082-2021 直接面向高品质服务，所提出的方法重在给顾客创造极致的顾客体验，标准本身并未对服务设计、服务蓝图等术语进行规定。本标准的研制是对 ISO/TS 24082-2021《优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验》的有效衔接，有助于建立完整的服务设计标准体系。

（三）起草过程

本标准的起草过程如下：

（1）2024 年 4 月 25 日，国家标准化管理委员会下达标准立项计划。

（2）2024 年 5 月，起草组召开标准启动会，针对标准内容进行了研讨。

（5）2024 年 7 月 18 日，标准起草组组织召开了专家研讨会，就标准的核心内容及关键问题进行专家研讨。

（6）2024 年 8 月 18 日，标准起草组在国际用户体验大会召开期间，组织 30 多位来自不同企业/行业的专家再一次召开了研讨会，对标准的核心内容及关键问题进行研讨。

（7）2024 年 10-12 月，标准起草组对标准进行了修改，组织召

开了 3 次起草组内部会议。

(8) 2025 年 1-4 月，标准起草组调研组前往宁波市标准化研究院、南方电网用户生态运营公司、方太公司、祺迹汽车公司、朗达科技公司等机构开展实地调研，详细了解各机构在服务设计方面的具体做法，对标准整体架构和具体条文的理解。在广州设计之都联合广东省未来设计研究院 (IXDC) 召开《服务设计 术语》国家标准专题研讨会专家会，来自广州美术学院、华南理工大学、广东工业大学、网易游戏、祺迹汽车、沃尔玛中国、字节跳动、上海艺土、广发银行、美啊设计、中顺洁柔等高校和企业的专家学者参加了此次会议。

(9) 2025 年 5 月，形成标准征求意见稿，并在全国标准公共信息平台上公开征求意见。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

1. 标准编制原则

标准严格按照 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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准形式和内容的规范性。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

2. 标准主要内容及确定依据

本标准主要包括以下四方面术语：

1. 基础术语

标准明确了用户、服务、顾客、消费者、服务系统、服务设计、

用户体验、顾客体验、顾客旅程、触点、前端、后端、服务价值主张、服务共创、服务设计流程、痛点等 20 余个基础术语。

2. 设计原则

标准规定了以人为中心、共同创造、有序性、有形化、可用性、包容性、整体性、可持续性等术语。

3. 设计方法和工具

标准从设计方法和设计工具两个板块对相关术语进行了界定。

设计方法术语包括设计思维、用户研究、用户访谈、问卷调查、头脑风暴、角色扮演、焦点小组、参与式观察、非参与式观察、共创工作坊、情景模拟、迭代等。

设计工具术语包括用户画像、移情图、亲和图、故事版、卡诺模型、顾客旅程地图、利益相关者地图、服务蓝图、服务系统图、原型、可用性测试等。

4. 设计评估

标准界定了用户认知、服务质量、满意度、净推荐值、用户留存率、用户忠诚度、用户转化率、关键绩效指标等 10 余项术语。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）验证分析、综述和技术经济论证

本标准在研究过程中邀请了专门从事服务设计的学者、专家以及在民航、电力、商超、汽车销售、电商平台等各个服务领域从事服务设计/用户体验工作的人员参与，通过反复研讨、实地调研等方式对

术语内容的科学性、合理性、可操作性等进行了反复的论证。

（二）预期效果

目前，国内缺乏服务设计的统一口径。本标准的发布实施将为我
国服务设计产业的发展提供强有力的标准化技术支撑，帮助我国企业
提升服务设计质量，增加优质服务供给。标准的研制和发布实施将与
已有的优质服务和服务设计标准形成闭环，起到互相促进和推进落地
的作用。标准的实施将具有重要的经济效益和社会效益。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的 国外样品、样机的有关数据对比情况

目前，我国只有一项针对服务设计的国家标准，即《优质服务 设
计高品质服务以实现极致顾客体验》，其中对服务设计、服务蓝图等
基础术语均没有进行界定。国内现有服务类标准涉及批发和零售业、
住宿和餐饮业、交通运输业、邮政业、信息传输和计算机服务及软件
业、文化体育和娱乐业、金融业等领域，但没有任何一项单独针对服
务设计的国家标准。

服务设计脱胎于工业设计。现行工业设计标准多关于建筑、石油
管道等具体工程的设计，综合性工业设计标准如下：

GB/T 35455-2017 《家用和类似用途电器工业设计评价规则》

YD/T 166-1994 邮电工业设计文件管理制度

YD/T 167-1994 邮电工业设计文件分类表

YZ/T 0116-2005 邮政综合服务工程设计规范

DB44/T 1367-2014 工业设计公共技术平台建设指南

DB44/T 1183-2013 工业设计产业园建设规范

另外，信息技术服务以及部分垂直领域有若干项服务设计相关标准，如主要关于具体服务场所及 APP 的设计，如：

GB/T 36463.2-2019 信息技术服务 咨询设计 第 2 部分：规划设计指南

GB/T 36463.1-2018 信息技术服务 咨询设计 第 1 部分：通用要求

DB54/T 0265-2022 “互联网+政务服务”平台网站设计规范

DB37/T 4381—2021 高速公路服务区设计规范

DB4403/T 170-2021 无人值守智慧书房设计及服务规范

DB32/T 2885-2016 内河水上市服务区总体设计规范

DB11/ 1309-2015 社区养老服务设施设计标准

从国际的情况看，2017 年，ISO 成立 TC 312 Excellence in service（优质服务标准化技术委员会）。该技术委员会的主要研究范围是优质服务领域内的标准化。2021 年，ISO/TC 312 发布 ISO/TS 24082 Design of excellent services and outstanding customer experiences（优质服务 设计高品质的服务以实现极致客户体验）。但该标准的核心是如何设计高品质的服务以创造极致、超越顾客预期的服务体验，标准内容的重点在于如何挖掘顾客潜在需求，如何与员工和顾客共创，如何建立良好的创新环境。标准对服务设计、服务蓝图等基础术语均没有进行界定。除 ISO/TS 24082 外，目前国际上没有单独针对服务设计的标准。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用

国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准在国内独立标准，非采标标准。但本标准与 ISO 23592:2021《优质服务 原则与模型》和 ISO/TS 24082《优质服务 设计高品质的服务以实现极致客户体验》具有密切联系，以更好发挥优质服务和服务设计已有标准的作用，形成整体配套。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准与《中华人民共和国标准化法》等相关法律法规保持协调一致。本标准在研制过程中，在整体结构方面，注意与 ISO/TC 312、ISO/TC 159 发布的其他优质服务标准协调一致。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本文件建议作为推荐性标准发布实施。本文件不涉及对现行标准的废止。

在标准归口技术委员会全国服务标准化技术委员会的组织协调下，以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组。组织撰写标准宣贯材料，开展标准宣贯培训，争取标准颁布实施后进行全面推广。

十、其他应当说明的事项

无。

标准起草组

二〇二五年五月