

《优质服务 设计高品质的服务获取极致顾  
客体验》

国家标准编制说明

标准起草工作组

2022年6月

# 目 录

一、工作简况.....	1
(一) 任务来源 .....	1
(二) 编制背景 .....	1
(三) 标准的起草单位及起草人.....	3
(四) 主要工作过程 .....	3
二、标准制定依据和原则.....	4
(一) 标准编制原则 .....	4
(二) 标准编制依据 .....	4
(三) 标准主要技术内容.....	5
三、主要试验验证分析.....	8
四、本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准.....	8
五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系.....	9
六、重大分歧意见的处理经过和依据.....	9
七、作为强制性标准或推荐性标准的建议.....	9
八、贯彻国家标准的要求和措施建议.....	9
九、废止现行有关标准的建议.....	9
十、其他应予说明的事项.....	9

## 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 2021 年第四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[2021]41 号）的任务之一，项目计划编号“20214959-Z-469”。本项任务由全国服务标准化技术委员会提出并归口，中国标准化研究院负责牵头起草。

本标准采标国际标准 ISO/TS 24082:2021 Service Excellence-  
Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences。

### （二）编制背景

近年来，中央对服务质量提升和优质服务日益重视。《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24 号）**4 处提到优质服务**，明确“到 2020 年，高附加值和优质服务供给比重进一步提升”、“推广实施优质服务承诺标识和管理制度”、“开展国家新型优质服务业集群建设试点”、“鼓励政府部门向社会力量购买优质服务”。《中共中央国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》（中发〔2018〕32 号）提出“**推动建立优质服务标识管理制度，在重点服务业制定优质服务规范，推动建立服务质量自我评估和公开承诺制度**”。

服务设计的实质是设计一种有效的模式，用于组织、规划服务系统中的人、基础设施、沟通交流以及有形物质的各组成部分，用于提

高某项实体存在产品，或无形服务的质量。整个服务的过程被看作是由外而内、不断迭代的系统，需要规划者亲身处于各环节中，不断地发现问题并解决；设计者在各服务的环节自如运用设计的方法和技巧，系统会更加完善。

标准是经济活动和社会发展的技术支撑。相比产品设计标准，我国服务设计标准几乎处于空白。根据 2020 年 9 月 11 日国新办举办的“中国标准化改革发展成效有关情况发布会”提供的数据，目前国家标准中服务业和社会事业标准仅占 15.1%。优质服务设计标准的制定对优质服务的实施十分重要。近年来，国家卫生健康委员会、交通部、商务部等相关部委以及民航、国家电网公司等多个部委和企业开展了提升服务质量，倡导优质服务的行动，制定了部分行业服务规范，但并未对服务设计过程进行标准化制定，不利于相关经验的总结推广。

2017 年，ISO/TC 312 优质服务标准化技术委员会（Excellence in service）正式成立，秘书处设在德国。该技术委员会提出的第一个标准项目，即《Service Excellence—Principles and model》（优质服务原则与模型）。为构建优质服务模式又提出了《Service Excellence-Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences》（优质服务 设计高品质的服务获取极致顾客体验）。2020 年 12 月，该标准通过 DIS 投票。中国标准化研究院服务标准化研究所作为 ISO/TC 312 优质服务的对口单位，一直积极参与 ISO/TS 24082:2021 的研制工作。将 ISO/TS 24082:2021 国际标准，采标为我国国家标准，对我国具有重要意义。

综上，对 ISO/TS 24082:2021 进行采标并研制《优质服务 设计高品质的服务获取极致顾客体验》国家标准，既是对中央文件精神直接贯彻落实，又有助于通过服务设计落实我国服务高质量发展，提升我国服务标准国际化水平。采标工作具有重要理论意义和实践意义。

### （三）标准的起草单位及起草人

本标准的起草单位为：暂略。

分工以及对本标准贡献程度说明：暂略。

### （四）主要工作过程

1.2021年1月-2021年3月，成立国家标准起草工作组。开展预研工作，对 ISO DTS 24082 Service Excellence - Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences 的技术内容进行深入研究，探究国际标准相关技术内容与我国服务设计实践的适应性，明确开展采标工作的重要性，完成标准的前期预研和论证工作。

2.2021年4-6月，标准起草工作组根据职责分工收集相关法律法规、政策文件、学术研究成果和国内优质服务设计案例等具体内容，并明确标准编制的基本思路和计划进度安排，启动标准编制工作。

3.2021年7-9月，采用翻译法，完成“ISO/TS:2021 24082 Service Excellence - Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences”的翻译及分析研究工作，组织标准起草工作组进行内部会议讨论，形成国家标准草案稿。

4.2021 年 10-12 月，针对标准的核心内容及关键问题进行专家研讨。召开标准起草工作组会议，对标准内容及翻译的准确性进行讨论。

5.2022 年 1-4 月，标准起草工作组组织召开了专家研讨会，对优质服务国际标准对我国的适用性及标准的后期实施应用等进行了研讨，进一步完善了标准译文，形成标准征求意见稿。

## 二、标准制定依据和原则

### （一）标准编制原则

#### 1.与国际接轨

通过借鉴国际优质服务设计领域的先进经验与技术方法，推动我国各单位积极应用优质服务理念，提升优质服务设计能力，提高优质服务水平，促进我国优质服务设计的国际化发展。

#### 2.更可理解

在原国际标准基础上，对标准条款的中文表达进行不断的完善，有利于组织理解与执行，进而提升其优质服务能力。

### （二）标准编制依据

#### 1.法律和法规：

《中华人民共和国标准化法》。

#### 2.标准：

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》；

GB/T 1.2-2020《标准化工作导则 第 2 部分：以 ISO/IEC 标准化

文件为基础的标准化文件起草规则》。

### （三）标准主要技术内容

本标准采用翻译法，等同采用 ISO/TS 24082:2021 Service Excellence - Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences 国际标准。本标准规定了实现极致顾客体验的优质设计的原则和活动，适用于所有提供优质服务的组织，例如商业组织、公共服务与非盈利组织。

#### 1.标准名称修改

为了与 ISO 23592:2021 Service Excellence — Principles and model（优质服务 原则与模型）采标标准保持翻译与内容的一致性，现做编辑性修改，将 ISO/TS 24082:2021 Service Excellence - Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences 的采标标准名称由“优质服务 设计优质服务获取极致客户体验”修改为“优质服务 设计高品质的服务获取极致顾客体验”。

#### 2.标准的结构

本标准共 5 个章节，前三章为范围、规范性引用文件、术语和定义，核心技术要素章节包括：4 优质服务设计的原则；5 优质服务设计的活动。具体见表 1：

表 1 标准的结构

编号	章名称	一级条
1	范围	——
2	规范性引用文件	——
3	术语和定义	11 条
4	优质服务设计原则	——
5	优质服务设计活动	5.1 整体流程 5.2 计划优质服务设计活动 5.3 理解与共情顾客 5.4 确定设计挑战和独特的价值主张 5.5 通过接触点和数据点设计极致顾客体验 5.6 设计共创环境 5.7 评估优质服务设计

### 3.标准具体内容

#### (1) 范围

标准规定了实现极致顾客体验的优质服务设计的原则和活动。

标准适用于所有提供优质服务的组织，例如商业组织、公共服务与非盈利组织。

#### (2) 术语和定义

标准共涉及基础术语 11 项，为“高品质的服务”、“顾客愉悦”、“优质服务设计”、“共同创造”、“共同创造环境”、“独特价值主张”、“顾客旅程”、“接触点”、“数据点”、“服务提供商”、“以顾客为中心”。标准通过借鉴 ISO 9000:2015《质量管理体系 基础和术语》，参考了相关学术研究成果和现代汉语词典，并结合专家讨论



界定了上述基础术语。

### (3) 优质服务设计原则

标准规定了组织提供优质服务应遵循的原则，具体包括：一是设计个性化的服务；二是设计自适应的服务；三是与顾客共同创造；四是与组织和顾客的观点一致。

### (4) 优质服务设计活动

标准规划了组织在需要开发新服务和/或审查并改进现有服务时，优质服务设计的关键活动，确定了进行优质服务设计活动的步骤与内容，具体包含制定优质服务设计计划、理解与共情顾客、确定设计挑战与独特的价值主张、通过接触点和数据点设计极致顾客体验、设计共同创造的环境、评估优质服务设计 6 项活动（见图 1）。

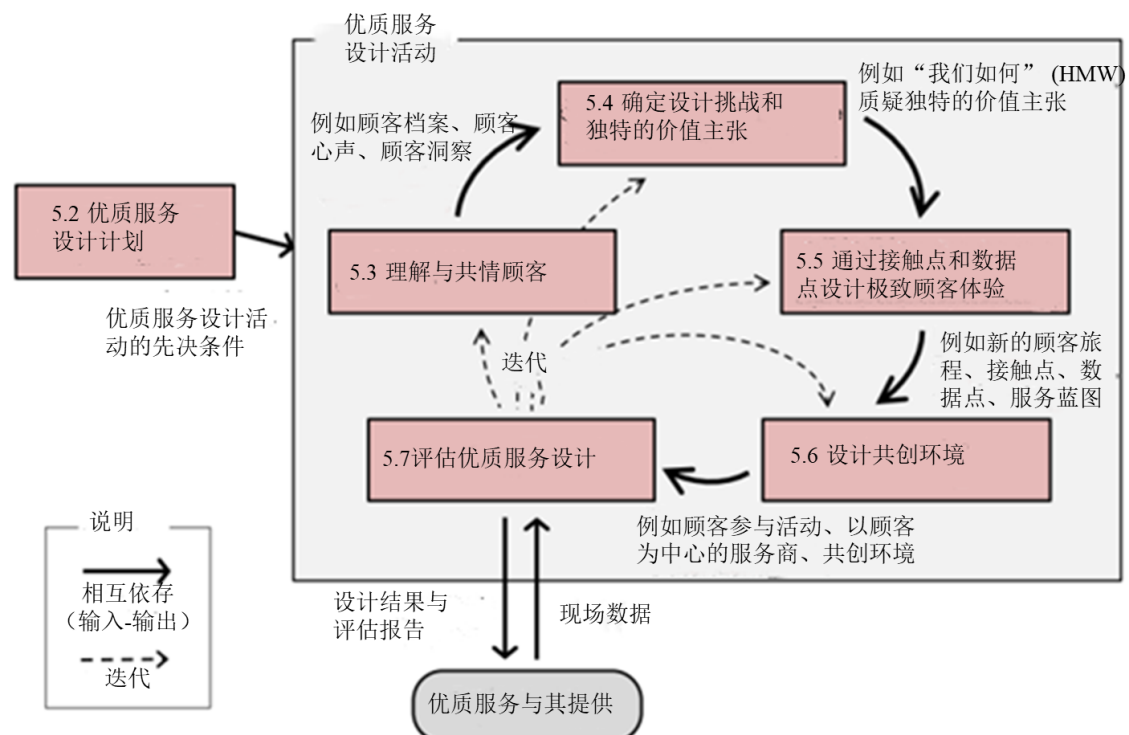


图 1 优质服务设计过程

创造极致顾客体验，持续实现让顾客愉悦的目标是优质服务设计的核心。组织应将优质服务设计活动纳入组织设计方法中，确保和加强基本服务。优质服务设计活动可根据需要以循环方式重复使用，直到达到预期的结果。

#### 4. 引用文件的替换

本标准出现的国际标准或文件，有对应国家标准化文件的，进行了替换。其中对应关系如下：

国际	国家标准
ISO 9001:2015, Quality management systems -- Requirements	GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
ISO 10002:2018, Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for codes of conduct for organizations	GB/T 19010-2021 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
ISO/IEC 25012:2008, Software engineering —Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Data quality model	GB/T 25000.12-2017 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE）第12部分：数据质量模型
ISO/IEC 27001:2013, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements	GB/T 22080-2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
ISO Guide 64:2008, Guide for addressing environmental issues in product standards	GB/T 20002.3-2014 标准中特定内容的起草 第3部分：产品标准中涉及环境的内容

### 三、主要试验验证分析

无。

### 四、本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准

本标准使用翻译法，等同采用“ISO/TS 24082:2021 Service

Excellence—Designing excellent services to achieve outstanding customer experiences”国际标准。

## 五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规要求。

## 六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的制定过程中未出现重大的分歧意见。

## 七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

本标准建议为推荐性标准。

## 八、贯彻国家标准的要求和措施建议

(一)组织措施：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。

(二)技术措施：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。

## 九、废止现行有关标准的建议

无。

## 十、其他应予说明的事项

无。