

# 国家标准《优质服务 测评优质服务绩效》（征求意见稿）编制说明

标准起草工作组

二〇二四年十一月

## 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 2023 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[2023]63 号）的任务之一，项目计划编号“20232388-T-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 23686: 2022 Service excellence. Measuring service excellence performance。

### （二）制定背景

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”。2023 年，中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》，明确提出着力提升产品、工程、服务质量，并对增加优质服务供给作出一系列部署，主要包括促进生活服务品质升级、提高生产服务专业化水平、提升公共服务质量效率三方面的诸多举措。

服务绩效测评的实质是构建一套全面的评估体系，用于衡量、分析服务系统中各关键要素——包括人员表现、技术

设施、沟通效率以及物质资源的运用情况，旨在提升服务体验的整体价值，无论是针对实体产品的附加服务，还是纯粹的无形服务。这一过程被视为一个由内向外、持续优化的循环系统，要求评估者深入每一个服务触点，不断识别绩效瓶颈并寻求改进之道；测评者需灵活运用定量与定性的测评工具和技术，确保评价体系既能精准反映当前服务水平，又能引导服务系统向更高效、更贴近用户需求的方向演进。

标准是经济活动和社会发展的技术支撑，我国服务绩效测评标准几乎处于空白，优质服务绩效测评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，但并未对服务效果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。该技术委员会提出了 ISO 23592:2021 Service Excellence — Principles and model（优质服务 原则与模型）、ISO 24082:2021 Service excellence — Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences（优质服务 设计高品质的服务以实现极致客户体验）、ISO 23686 Service excellence — Measuring service excellence performance（优质服务 测评优质服务绩效）3

项国际标准。 ISO 23592:2021 是优质服务领域的第一项国际标准，是后续标准制定的基础，ISO 24082:2021 与 ISO 23686:2022 则是 ISO 23592:2021 的配套标准。ISO 23592:2021 目的在于从理论角度指导组织提升高品质服务可持续提供能力，ISO 24082:2021 是从实践角度指导组织如何为顾客设计高品质的服务，ISO 23686:2022 则是从持续优化角度测评组织优质服务建设效果，并分析如何进行优化。前两项标准均已转化为我国国家标准，目前正在开展第三项标准的转化。

综上，对 ISO 23686:2022 进行采标并研制《优质服务测评分优质服务绩效》国家标准，既是对中央文件精神的直接贯彻落实，又有助于通过服务效果测评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）起草过程

#### （1）标准起草

1. 2023 年 1 月-2023 年 3 月，成立国家标准起草工作组。开展预研工作，对 ISO 23686:2022 Service excellence — Measuring service excellence performance 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绩效测评实践的适应性，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. 2023 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绩效测评案例等具体内容，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. 2023 年 7-12 月，采用翻译法，完成“ISO 23686 Service excellence — Measuring service excellence performance”的翻译及分析研究工作，组织标准起草组进行内部会议讨论，形成国家标准草案稿。

4. 2024 年 1-6 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. 2024 年 7-11 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。

#### **（四）起草单位及主要起草人工作**

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：暂略。

## **二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据**

### **（一）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）主要内容

#### （1）适用范围

本标准采用翻译法，等同采用 ISO 23686:2022 Service excellence —Measuring service excellence performance 国际标准。本文件规定了测评优质服务绩效的度量和方法。

#### （2）标准术语和定义

本标准共 9 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 指导原则；5 优质服务绩效测评体系；6 测评优质服务领导力和战略；7 测评

优质服务文化和员工敬业度；8 测评极致顾客体验；9 测评优质服务实施绩效。具体见表 1：

表 1 标准内容框架

| 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          | 10条   |
| 4  | 指导原则           | 总则；组织承诺；研究和组织道德；数据管理和分析完整性；透明度一致性；自组织团队；持续反思、评估和改进  |
| 5  | 优质服务绩效测评体系     | 5.1 概述<br>5.2 · 测评优质服务绩效的框架<br>5.3 · 测评优质服务绩效的优势和指标<br>5.4 · 选择适当的测量方法和工具<br>5.5 · 测评优质服务绩效的分析<br>5.6 · 测量结果的使用 |
| 6  | 测评优质服务领导力和战略   | 6.1 · 概述<br>6.2 · 测评优质服务领导力和战略的框架<br>6.3 · 测评优质服务领导力和战略的指标  |
| 7  | 测评优质服务文化和员工敬业度 | 7.1 · 概述<br>7.2 · 测评优质服务文化和员工敬业度的指标   |
| 8  | 测评极致顾客体验       | 8.1 · 概述<br>8.2 · 测评极致顾客体验的框架<br>8.3 · 测评极致顾客体验的指标<br>8.4 · 收集优秀顾客体验指标的方法<br>8.5 · 测评极致顾客体验的分析                  |

|   |            |   |
|---|------------|---|
| 9 | 测评优质服务实施绩效 | 9.1. 概述<br>9.2 · 测评优质服务实施绩效的框架<br>9.3 · 测评优质服务实施绩效的指标 |
|---|------------|---|

### 三、试验验证分析、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

无。

### 四、与国际、国家同类标准技术内容的对比情况

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。该技术委员会提出了 ISO 23592:2021 Service Excellence — Principles and model（优质服务 原则与模型）、ISO 24082:2021 Service excellence — Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences（优质服务 设计高品质的服务以实现极致客户体验）、ISO 23686 Service excellence — Measuring service excellence performance（优质服务 测评优质服务绩效）3 项国际标准。ISO 23592:2021 是优质服务领域的第一项国际标准，是后续标准制定的基础，ISO 24082:2021 与 ISO 23686:2022 则是 ISO 23592:2021 的配套标准。ISO 23592:2021 目的在于从理论角度指导组织提升高品质服务可持续提供能力，ISO 24082:2021 是从实践角度指导组织如何为顾客设计高品质的服务，ISO 23686:2022 则是从持续优化



角度测评组织优质服务建设效果，并分析如何进行优化。前两项标准均已转化为我国国家标准。

## 五、以国际标准为基础的起草情况

本标准采用翻译法，等同采用ISO 23686:2022 Service excellence —Measuring service excellence performance 国际标准。本文件规定了测评优质服务绩效的度量和方法。

## 六、与有关法律、行政法规及相关标准的管理

本文件内容符合国家现行法律、法规和强制性标准要求。

## 七、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

## 八、涉及专利的有关说明

本文件不涉及专利，某些内容可能涉及专利，标准起草单位和标准归口单位，不承担识别专利的责任。

## 九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过度期和 implementation 日期的建议等措施建议

(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。

本文件建议为推荐性标准，建议发布后一个月实施。

## 十、其他应当说明的事项

无。