

中华人民共和国国家标准  
《质量管理 文化和机制支撑服务提升指南》  
(征求意见稿)

编制说明

## 一、工作简况

### (一) 任务来源

根据国家标准化管理委员会关于下达 2020 年第四批推荐性国家标准计划的通知((2020) 53 号), 本项任务由厦门航空有限公司申报的《质量管理 文化和机制支撑服务提升指南》国家标准计划获得立项批准, 项目计划编号 20204939-T-469, 项目周期 12 个月。

### (二) 编制背景

党的十九大报告指出, 我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。高质量发展是适应我国社会主要矛盾变化的必然要求。中共中央、国务院印发《关于开展质量提升行动的指导意见》指出四项基本原则, 即坚持以质量第一为价值导向、坚持以企业为质量提升主体、坚持以满足人民群众需求和增强国家综合实力为根本目的、坚持以改革创新为根本途径, 并进一步提出增进满足人民群众质量需求作为提高供给质量的出发点和落脚点, 促进质量发展成果全民共享, 增强人民群众的质量获得感, 持续提高产品、服务等质量水平、质量层次和品牌影响力, 用先进标准引领产品、服务质量提升。

进入新时代, 提升服务质量成为服务型组织的迫切需求和必经之路。当前服务型组织所面临的环境在不断变化, 服务模式的快速发展、应用技术的不断创新、服务市场的全球化趋势、知识管理在服务中的重要性不断增强等, 对服务质量管理提出了新的要求。服务质量已经超出了服务对象满意、服务对象体验的范畴, 将直接影响到组织的品牌形象和市场影响力。

本标准通过研究服务提升路径及方法, 以中国质量奖服务业首家获奖企业——厦门航空有限公司“文化和机制驱动质量管理模式”为实践案例, 不断提炼, 形成文化和机制支

撑服务提升的指南。本标准可以运用于追求服务提升的各类组织文化的建立和机制的优化，还可以作为评价组织服务质量的参考依据，对组织的服务质量水平进行量化评估和分析。

### （三）标准的起草单位和起草人

本标准由全国质量管理与质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）提出并归口。标准牵头单位厦门航空有限公司，主要起草单位包括厦门航空有限公司、中国标准化研究院、厦门市市场监督管理局等。

## 二、 标准修订原则

### 1. 广泛开展调研，了解现状与新需求

本标准制定过程中，应充分开展调查研究，包括三方面：一是国际、国内质量管理领域的相关标准和需求情况，了解主要经验和启示；二是评估标准的可行性、必要性及拟解决的问题等；三是了解各服务类的组织在开展相关工作中遇到的主要问题和瓶颈，需要标准化指导的方面等。

### 2. 与国际标准一致，完善标准内容

2018 年 ISO/TC 176 将服务领域质量管理作为未来发展重点，2019 年批准《质量管理 质量文化培育》（ISO/NP 10010）。本标准以文化为切入点，聚焦服务，具有显著的国际性。

### 3. 充分结合评价实践，完善标准结构

本标准为服务质量提升提供了可参考的通用框架和指标体系，因此在标准编制过程中，充分考虑寻求建立稳定的服务提升能力、改进和优化当前服务提供能力及评价服务提升的程度的各类组织对服务质量提升工作的新需求，修订和完善现有标准结构，从而提高本标准的通用性与普适性。

## 三、 标准制定过程

### 1. 开展调研与资料分析

项目启动之初，重点开展了以下调研：一是国际、国内质量管理领域的相关标准和评价实践活动的调研；二是现行标准采标和使用情况的调研；三是我国各服务类的组织对质量管理相关标准的需求调研。

### 2. 正式成立标准起草工作组

在做好前期调研与主要技术研究的基础上，成立标准起草组，制定任务计划，明确任

务分工，确定主要负责人。

### 3. 形成标准草案

基于前期的研究成果，起草组成员集中进行了认真讨论，特别对框架内容进行了讨论，不断修改完善，形成标准立项建议书和立项申请草案，由全国质量管理标准委员会秘书处启动向国务院有关行政主管部门和国家标准化委员会立项申报工作，并针对该标准立项建议书和草案进行网上投票，获得通过。项目正式启动后，起草组召开了4次网络研讨会对标准内容进行了进一步讨论，标准结构进行了校准，形成了标准草案稿。

### 4. 形成标准征求意见稿

标准起草过程中，收到专家关于服务提升原则调整的建议，认为标准中提出的“选择原则、改变原则、控制原则、独特原则、可持续原则”五个原则中有交叉重叠的部分，因此建议名称调整为“选择性、独特性、创新性”，经起草组讨论采纳了该意见。起草组梳理完善了“文化引领”、“机制保障”、“服务绩效提升评价”“服务改进”相关内容，并编制了“组织服务质量提升评价指标体系表”。另外，针对标准草案中不能完全确定的问题。经起草组商议决定，不能确定的内容暂时采用大多数成员的意见，视征求意见情况再做处理，并于2021年5月底形成了征求意见稿。

## 四、 标准主要内容

本标准通过研究文化和机制对服务提升的支撑作用，在文化建设方面，提出应充分发挥组织文化的引领作用，确定愿景、使命、价值观、服务战略并贯彻落实，通过“文化定位、传播与实践、评估和优化”活动，以文化引领带动质量提升；在机制保障方面，则提出应以制度为载体，以流程为关键点，针对服务的安全性、便捷性、舒适性和有形性等，持续加强机制建设，根据服务战略及战略目标，不断优化组织机构、完善制度体系、创新绩效评价，通过“机制定位、建立与实施、评价和改进”活动，以机制保障带动服务提升。组织在文化和机制的共同作用下，实现服务质量提升，更好的满足服务对象的需求和期望，提升顾客忠诚度，达到卓越的组织经营绩效。

本标准从文化和机制层面为组织的服务提升提供了指南，包括服务提升的原则、文化引领和机制保障、服务绩效评价、服务改进等过程。

本标准适用于各类组织寻求建立稳定的服务提升能力、改进和优化当前服务提供能力，以建立积极的顾客体验，增强顾客满意及评价服务提升的程度。

本标准共包括范围、规范性引用文件、术语和定义、服务提升的原则、文化引领、机制保障、服务提升评价和服务改进八个章节。其中：

第4章给出了服务提升的原则，包括选择性、创新性和独特性的原则。

第5章给出了文化定位、传播与实践、评估和优化等内容。

第6章给出了机制定位、建立与实施、评价和改进等内容。

第7章给出了服务提升评价的方法。

第8章给出了服务改进的要求。

附录A给出了组织服务质量提升评价指标体系。

## 五、 主要试验（或验证）的分析、综述报告、技术经济论证、预期的经济效果

该标准以文化和机制两大具有普适性的方面，剖析服务文化的创建和循环效应，阐述组织机制建立和实施过程，通过提升组织的品牌影响力和市场影响力，从而促进经济效益的提升，为服务型组织提供一套经过实践检验的、可复制的服务质量管理“方法论”，将填补国内外服务质量管理类标准的空白。

通过标准驱动服务型组织的高质量发展。该标准实施将共享厦航中国质量奖获奖经验和成果，以点带面，实现以文化和机制提高组织战略定向和引领作用；推动 ISO 9000 系列标准在中国的有效应用。以文化为支撑提高质量管理体系的适用性和有效性；提高我国在国际服务管理领域的影响力；有利于实现服务提升标准化，形成具有中国企业特色的质量管理体系，填补了服务提升类标准在国内外质量管理领域的空白，对践行中共中央、国务院发布的《关于开展质量提升行动的指导意见》总体要求和推进高质量发展，有非常重要的意义。此外，本标准作为 ISO10010《质量文化的理解、评估和改进》国际标准在服务领域的实践和落地，为组织质量文化培育的路径提供了参考，具有重要研究价值。适当时在 ISO/TC 176 提出国际标准提案，推动 ISO 在服务领域质量管理的发展。

## 六、 采用国际标准和国外先进标准的程度

目前关于服务提升的实施指南，国内外尚未有相关标准，此标准形成，可以填补此类标准的空白。

## 七、 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

该标准与我国相关法律、法规和相关强制性标准的要求协调一致。在相关标准方面，

本标准与 GB/T 19000(等同转化 ISO 9000) 系列标准、ISO10010(质量文化) 标准相协调一致, 可融合使用, 共同推进组织的质量管理与提升。

## 八、 重大分歧意见

无。

## 九、 有关标准属性的建议

建议作为推荐性国家标准发布。

## 十、 贯彻标准的要求和措施建议

无。

## 十一、 替代或废止现行相关标准的建议

无。

## 十二、 其他应予说明的事项

无。

标准起草组

二〇二一年五月十九日