



中华人民共和国国家标准

GB/T 46305—2025/ISO/TS 23686:2022

优质服务 测评优质服务绩效

Service excellence—Measuring service excellence performance

(ISO/TS 23686:2022, IDT)

2025-10-05 发布

2025-10-05 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 指导原则 2

5 优质服务绩效测评体系 3

6 测评优质服务领导力和战略 7

7 测评优质服务文化和员工参与 7

8 测评极致顾客体验 8

9 测评优质服务实施绩效 11

参考文献 13

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件等同采用 ISO/TS 23686:2022《优质服务 测评优质服务绩效》，文件类型由 ISO 的技术规范调整为我国的国家标准。

本文件做了最小限度的编辑性改动：

为了符合中国的实际情况，增加了附加信息，见 5.3。

请注意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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、黑龙江国培职业教育专修学院有限公司、服务型制造研究院(杭州)有限公司、海南省检验检测研究院、山东高速股份有限公司、杭州友声科技股份有限公司、交通运输部路网监测与应急处置中心、海南槟榔谷黎苗文化旅游发展有限公司、历城区养老服务中心、国家能源集团技术经济研究院、中机研标准技术研究院(北京)有限公司、内蒙古师范大学、山东第二医科大学、网才科技(广州)集团股份有限公司、中国计量大学、成都水木清华科技有限公司、方圆标志认证集团海南有限公司、万物共算(成都)科技有限责任公司、中国矿业大学(北京)。

本文件主要起草人：周幸窈、万福军、付强、郑娟尔、刘娜、王巧慧、张雨辰、李东海、王蒙湘、刁子朋、于小玲、刘尚文、王昊、戚俊丽、冯文、林燕、张志磊、闻静、甘宁、刘欣、黎霞、黄朦、孙夏令、马赫、颜鹰、任天一、吴彦霖、李晶、高春梅、孙林芳、马男、宋文婷。

引言

在充满变化和激烈竞争的市场环境下,组织会面临永无止境且不断演进的顾客期望。为了以可持续的方式取得成功,组织需要提供高品质的服务和极致的顾客体验,以使其顾客感到物有所值,这就是优质服务的主要目标。优质服务是组织获得成功和成为市场领导者的主要先决条件之一。组织宜通过战略、流程、技术、工具、系统、人员和组织结构,来赋能管理当前和不断变化的顾客需求和期望。

各组织宜制定、实施和管理优质服务举措。进而带来极致的顾客体验,提升成本效益和组织效率。

在整个服务价值链中,包括供应商、外包商和其他合作伙伴在内的组织都宜测评优质服务效果。

本文件提供了一套能够用于测评优质服务绩效的方法,其中特别包括那些对改善极致顾客体验和顾客愉悦影响最大的因素。

为了确定优质服务的有效性,绩效测评体系与组织优质服务模式保持一致。这确保了测评过程适合其预期用途,并允许针对优质服务目标对优质服务活动进行监控和测评。

GB/T 42185 规定了优质服务的术语、原则和模式,以实现极致的顾客体验和可持续的顾客愉悦。因此,相应的测评体系宜与优质服务模型的所有 4 个维度和 9 个元素相关(见图 1)。

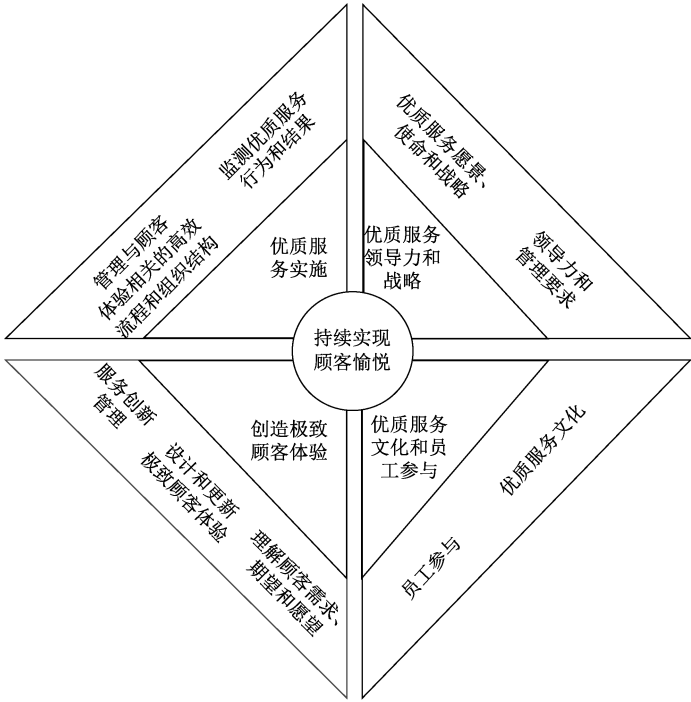


图 1 优质服务模型

本文件中的条款详细阐述了 GB/T 42185 中优质服务模式的“优质服务实施”维度中“监测优质服务行为和结果”要素的要求。

虽然宜测评优质服务模型的所有维度,但测评的重点是优质服务的中两个级别(见图 2),具体来说,“个性化优质服务提供”(第 3 级)和“惊喜的优质服务提供”(第 4 级),有助于提升顾客愉悦感,进而改善财务或非财务结果。

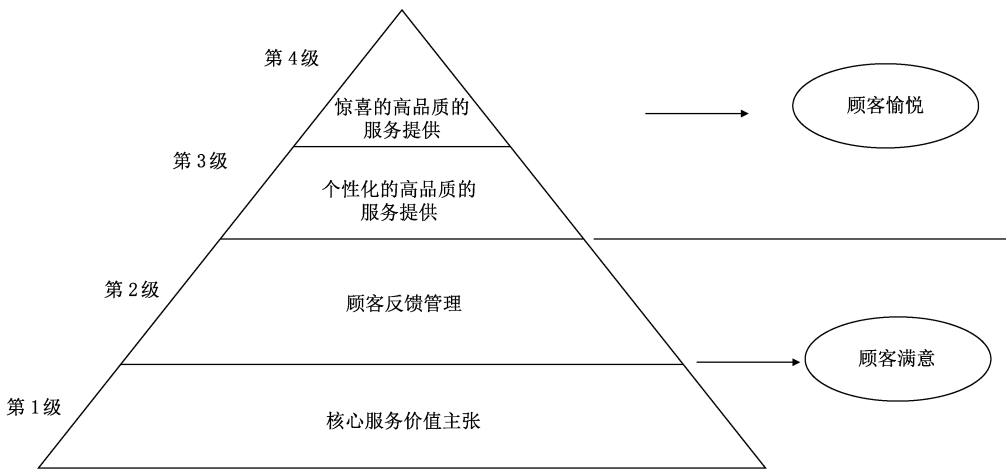


图 2 优质服务金字塔

GB/T 42185 需要组织开发并系统地使用一套内部和外部测评体系,重点关注优质服务模型的所有要素,并测评金字塔的第 3 级和第 4 级的效果。

重要的是要注意顾客满意度(1 级和 2 级)和顾客愉悦度(3 级和 4 级)所需的测评方法的差异。若没有顾客满意度的服务基础,就无法实现顾客愉悦度。由于这些相互依赖关系,组织有责任确保选择适当的测评方法来区分顾客满意和愉悦。

优质服务 测评优质服务绩效

1 范围

本文件给出了测评优质服务绩效的指标和方法。

本文件适用于优质服务绩效的测评。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 42185—2022 优质服务 原则与模型(ISO 23592:2021,IDT)

3 术语和定义

GB/T 42185—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基准 benchmark

代表可接受的参考值的单一数值,其来自参与者之间的比较或出自文献,用于确定水平。

[来源:ISO 24523:2017,3.2,有修改]

3.2

测评 measurement

确定数值的过程。

[来源:GB/T 19000—2016,3.11.4]

3.3

绩效测评体系 performance measurement system

使用商定的指标来设计、监测和控制活动/企业绩效的过程,指标引导业务符合其战略目标。

[来源:EN 14943:2005,有修改]

3.4

优质服务测评体系 service excellence measurement system

优质服务绩效的测评体系。

3.5

顾客忠诚 customer loyalty

顾客推荐、重复购买和跨产品购买组织产品或服务的意图和行为。

3.6

定性研究 qualitative research

通过专题小组座谈会、深度访谈、话语分析和定性观察研究方法等研究技术对动机、思维模式、观点、态度、评价或行为进行分析。

注:专题小组座谈会、深度访谈和定性观察式研究方法三种研究方法的定义分别参见 GB/T 26316—2023 中 3.42、