ICS 03.080
CCS A 12

团　　体　　标　　准

T/CCPITCSCXXX—2020

卓越服务良好实践转化为标准指南

Good Service Excellence Practices are translated into standard guidelines

（征求意见稿）

2021－XX－XX 发布　　2021－XX－XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　需求分析 2
5　可行性分析 2
6　类型与内容确定 3
7　制定程序 3
8　实施与改进 4

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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

卓越服务良好实践转化为标准指南

1 范围

本文件给出了卓越服务良好实践转化为标准的需求分析、可行性分析、类型与内容确定、制定程序、实施与改进的内容。

本文件适用于基于开展卓越服务转化标准的活动。

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 1.1 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 16733 国家标准制定程序的阶段划分及代码
GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分:术语
GB/T 20001.2 标准编写规则 第2部分：符号标准
GB/T 20001.3 标准编写规则 第3部分：分类标准
GB/T 20001.7 标准编写规则 第7部分：指南标准
GB/T 20001.10 标准编写规则 第10部分：产品标准
GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1
服务 service
服务提供者和服务提供组织与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。
[来源：GB/T 28222-2011 ，3.1有修改]

3.2
服务标准 service standard
规定**服务**应满足的要求以确保其适应性的标准。
[来源：GB/T 28222-2011 ，3.2]

3.3
卓越服务 excellent service
在**服务**中，通过提供个性化、令人愉悦的服务来创造卓越的顾客体验，实现满足顾客的一种方法。
注：大多卓越服务能够实现共创。特别是具有能够得到潜在顾客的价值。

3.4
顾客 customer
对某些组织或个人提出制作产品和提供服务的要求，并且接受这些产品和服务的个人或者组织，或者有进行上述行为的可能性的个人或者组织。
注：消费者、客户、终端用户、患者、受益人、购买者。

3.5
顾客体验 customer experience
顾客所感受到其产品和服务的直接关系或间接关系。

3.6
顾客愉悦 customer delight

客户体验到的积极情绪来自于被高度重视或超出预期的强烈感觉。

3.7

过程 process

使用顾客、服务提供者、服务提供组织等信息，在实现服务之时，使它们之间发生相互关联和相互作用的一连串的行为。

3.8

顾客旅程 customer journey

顾客在与组织及其产品和**服务**发生关系时各种体验的总称。

4 需求分析

4.1 卓越服务良好实践转化为标准前要做需求分析，考虑的因素包括但不限于：
4.2 满足组织设计符合顾客体验及顾客愉悦的需求；
4.3 满足各类组织、地方、行业规范自身发展，符合顾客需要和期望的需求；
4.4 满足各类组织保障产品、服务质量、树立自身品牌、扩大影响力的需求；
4.5 满足组织参与建立规则，引领行业发展的需求；
4.6 满足消费者权益保护、保护环境、保障安全和健康的社会公益需求；
4.7 符合组织参与国际事务、国际贸易、突破技术性贸易壁垒的需求

5 可行性分析

5.1 标准特性分析

分析卓越服务良好实践的以下基木特性:

——共同使用特性，拟转化为标准的卓越服务良好实践在定一范围内被相关组织共同使用:

——重复使用特性，拟转化为标准的卓越服务良好实践不应仅适用于一次性活动。

5.2 成熟的分析

5.2.1 一般要求

要对拟转化为标准的卓越服务良好实践的成熟度和认可度进行评估，考虑的因素包括但不限于：

——卓越服务良好实践发生的顾客旅程；

——卓越服务良好实践所处的生命周期；

——卓越服务良好实践推广应用的时间、范围及认可程度；

——卓越服务良好实践与相关顾客体验和顾客愉悦保持协调性；

——该卓越服务良好实践过程对行业进步的推动作用。

5.2.2 特殊要求

服务组织面临顾客不断增长的要求、需要和期望以及他们不断下降的忠诚度。宜从实用性、适用性角度对拟转化为标准的卓越服务良好实践进行评估，考虑的因素包括但不限于：

——卓越服务良好实践是否满足了该领域的现存的困境或行业热点问题；

——与同行业相比，卓越服务良好实践是否达到国内或国际领先程度；

——卓越服务良好实践的设计是否科学合理并符合行业发展方向；

——满足顾客期待和要求及保障利害关系者利益的同时，充分考虑特殊人群期望和权益，是否符合 GB/T 24620 的特殊顾客的内容。

5.3 推广应用前景分析

卓越服务良好实践的未来推广应用前景进行评估，考虑的因素包括但不限于：

——所属行业在国民经济发展中的作用，产业的关联度、成长性及国内或国际竞争优势；

——市场的需求量，现有市场占比率、市场风险性；
——对保障公共服务质量的作用；
——对产业结构优化和升级的作用；
——对促进社会治理、维护国家安全和利益的作用；
——对提高经济效益、社会效益、生态效益可持续发展的作用。

5.4 协调性分析

要对拟转化标准与同领域现有标准的协调性进行评估，考虑的因素包括但不限于：
——明确拟转化为标准的卓越服务良好实践的所属领域；
——与所属领域的归口部门加强沟通，掌握该领域标准体系总体现状(含已发市的标准、已立项的在研标准计划项目)；
——从标准适用范围、核心内容与指标等角度，重点分析拟转化标准与同领域相关标准的协调性，避免标准间的重复交叉。

6 类型与内容确定

转化内容不低于国家强制性标准，引领行业发展宜通过组织主体充分参与的形式，增强转化内容的实用性：
——企业可以根据需要自身卓越服务特点制定企业标准，或者与其他企业联合制定企业标准；
——学会、协会、商会、联合会、产业技术联盟等社会团体协调相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的卓越服务团体标准；
——为满足地方自然条件、风俗习惯等特殊技术要求，可以制定卓越服务的地方标准；
——对没有推荐性国家标准、需要在全国某个行业范围内统一的卓越服务要求，可以制定行业标准；
——对满足基础通用、与强制性国家标准配套、对各有关行业在卓越服务方面起引领作用等需要内容，可以制定推荐性国家标准；
——对保障人身健康和生命财产安全、国家安全、生态环境安全以及满足经济社会管理基本需要的卓越服务内容，应当制定强制性国家标准。

注1：卓越服务根据实际情况可以单独作为一项标准，或作为部分标准出现，也可作为标准的某方面内容出现。
注2：单独作为一项标准，或作为部分标准出现，可分为卓越服务基础标准、卓越服务提供标准、卓越服务评价标准。

7 制定程序

国家、行业、地方标准的制定，一般可分为预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段和废止阶段九个阶段。团体、企业标准的制定可根据实际情况，省略部分阶段，但是至少应包括起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段和复审阶段。卓越服务良好实践转化为标准的具体程序需满足GB/T16733的要求：
——起草阶段包括但不限于：
- 遵守标准编写规则,符合GB/T 1.1的要求；
- 术语标准的编写满足GB/T 20001.1的要求；
- 符号 标准的编写满足GB/T 20001.2的要求；
- 分类标准的编写满足GB/T 20001.3的要求；
- 指南标准的编写满足GB/T 20001.7的要求；
- 服务产品标准的编写满足GB/T 20001.10的要求；
- 以消费者为导向，满足GB/T24620的要求；
- 了解行业现状与特点；
- 确立愿景、使命和战略，前瞻性或预见性，能预见反映到消费者未来的期望或要求；

- 确立服务对象与顾客需求，可操作性；
- 内容明确，具有公平公正性，负责标准起草的单位应充分听取各方意见，保证标准内容科学合理。

——征求意见阶段包括但不限于：

- 宜采取公开征求意见的方式；
- 对征求到的意见进行处理时，应统筹兼顾消费者、服务组织、第三方机构等多方意见；
- 对存在 较大分歧的意见,应进行广泛协商。

——审查和复审阶段包括但不限于：

- 对服务标准的审查，遵循“协商一致”的原则，审查委员会应至少包括消费者、服务组织、研究机构等方面的代表；
- 如标龄超过一定年限，或者标准所包括的技术和服务内容发生重大变化，应及时对标准进行复审，以确定标准继续有效、修订或者废止。

8 实施与改进

8.1 对实施过程中遇到的接触点采取有效措施加以解决，以保证标准各项要求的贯彻落实；建立信息反馈机制，以发现标准存在的问题和加以修订、完善。

8.2 面向媒体、消费者、政府部门，加大宣传，形成标准实施氛围。

8.3 认真组织宣贯工作，使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识，掌握标准的有关内容。

8.4 了解标准实施的关键点和难点，对内容较复杂或技术含量较高的标准，进行专门专业培训。