



中华人民共和国国家标准

GB/T 47747—2026/ISO 11367:2025

优质服务 公共服务组织的原则与模型

Service excellence—Principles and model for public service organizations

(ISO 11367:2025, IDT)

2026-05-25 发布

2026-09-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 优质公共服务的必要性和益处	4
5 优质公共服务的原则	4
5.1 优质服务一般原则	4
5.2 优质公共服务专项原则	5
6 优质公共服务模型	6
7 优质公共服务模型的要素	7
7.1 优质公共服务领导力与战略	7
7.2 优质公共服务文化与员工参与	11
7.3 创造极致顾客/民众体验	16
7.4 优质服务实施	20
参考文献	26

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 11367:2025《优质服务 公共服务组织的原则与模型》。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

——删除了 3.2 中的注 1、注 2(见 3.2)；

——删除了 7.1.3, 公务员相关内容不适用我国国情。

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、浙江财经大学、中国计量大学、宁海县经济和信息化局、宁海县企业服务中心、北京海纳数聚科技有限公司、中国气象局公共气象服务中心、黑龙江省医疗保障服务中心。

本文件主要起草人：郑娟尔、王娜娜、靳宗振、侯非、付强、耿洁、程凯波、王海韶、王琦、李紫鹏、刘娜、王蒙湘、张雨辰、陈萌、罗婉莹、朱姣颖、韩冰、傅东海、戴之希、张楠坤、王志、王欢。

引言

公共服务组织旨在满足基本社会需求,为社区、人民群众的福祉、发展与进步提供服务。这类组织通常为政府所属或具有半官方性质,并以服务公共利益、推动公共福祉为根本宗旨。

公共服务组织负责向民众提供一系列必需的公共服务,涵盖医疗卫生、教育、交通、公共安全、社会福利和环境保护等领域。它们在社会的良好运行中起着关键作用,确保民众需求得到响应,资源得到有效管理,并为社区营造安全、宜居的发展环境。

同时,民众期望公共服务组织始终秉持服务宗旨,持续提供优质服务,不仅满足更要不断超越民众(对公共服务)的期待。尤为重要的是,民众期望公共服务既能保障、提升生活品质,又能应对诸多挑战,包括人口结构变化、经济格局调整、城市化进程加快、气候危机与资源短缺、技术快速革新以及地缘政治变化所带来的直接冲击。

仅仅提供民众基本期望的服务、达到最低限度的满意度,对公共服务组织而言已远远不够。优质公共服务描述了一种方法,通过提供个性化、令人惊喜(超出预期)的服务,创造极致民众体验,从而建立信任,推动以创新手段应对社会挑战。优质公共服务有助于应对未来社会挑战。

本文件阐述了创造极致民众体验的原则、要素及其组成部分。实施优质服务的基础是优质公共服务金字塔的两层较低层级(见图1)。这些在 GB/T 19001—2016、GB/T 19012—2019、ISO/IEC 20000-1:2018 和 ISO 18091:2019 等标准中有所描述。本文件重点聚焦于更高层级,即:

- 根据民众和社会需求提供的公共服务(第3层);
- 令人惊喜的公共服务提供(第4层)。

根据民众和社会需求提供的公共服务(第3层)旨在让民众感受到服务的温度、真诚与价值。当需求得到切实满足时,民众会产生积极的情感回应,感受到被重视与被关心。

令人惊喜的公共服务提供(第4层)则意味着提供量身定制的服务,带来惊喜与愉悦。这有赖于超越民众的期望,而实现途径便是提供超乎预期的极致民众体验。

宜运用优质公共服务金字塔模型,向管理人员和员工说明为何公共服务组织要在履行基本承诺(第1层与第2层)的同时,致力于通过高品质服务(第3层与第4层)超越民众期望,实现服务升级。

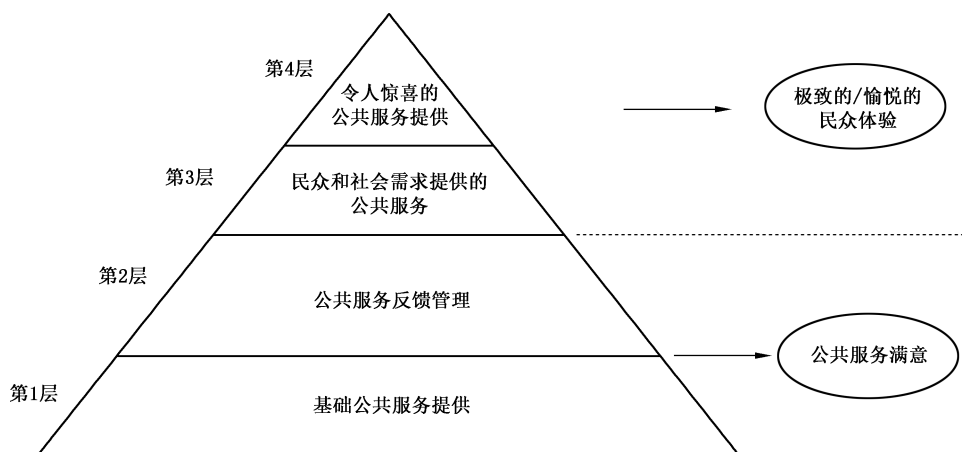


图1 优质公共服务金字塔

本文件旨在为致力于实现优质公共服务的公共服务组织提供指南。

公共服务组织的服务对象通常是该组织所服务的民众或社区成员。这些个人或群体从组织提供

的服务中受益,而服务的具体范围依据该组织的具体使命与职责而定。

这意味着在不同场景下,公共服务的接收方可能是民众、顾客或消费者等不同角色。因此,在本文件中,除非另有说明,否则“民众”一词统一指代公共服务组织的服务对象。

在本文件的语境中,“优质公共服务”这一术语具有多种不同属性,如极致的公共服务、超出预期或高质量的公共服务。

优质服务 公共服务组织的原则与模型

1 范围

本文件确立了优质公共服务的原则,并提供了关于优质公共服务模型的指导。

本文件适用于提供服务并旨在为其关键利益相关方(如服务的社会民众、为提供高品质服务而合作的其他组织)带来极致体验的公共服务组织。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共创 **co-creation**

利益相关方积极参与服务设计、交付和创新。

[来源:GB/T 42185—2022,3.3]

3.2

顾客/民众 **customer/citizen**

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

注1:“产品或服务”涉及公共服务过程的输出,并可能以多种不同形式存在。产品和服务类型的概述见3.9。

注2:在本文件语境中,公共服务(3.9)的顾客是本地民众、非本地民众(如来自其他国家或地区的访客)、组织以及社会群体。

注3:“顾客”一词在公共服务领域可能引发争议。然而,鉴于其在优质服务标准化中的广泛采用和实用性,本文件采用了“顾客”一词,并与“民众”结合使用。

[来源:ISO 18091:2019,3.2,有修改]

3.3

顾客/民众体验 **customer/citizen experience**

顾客/民众(3.2)在其与公共服务组织(3.14)及其产品或服务的交互过程中形成的感知。

注:“交互”与顾客/民众旅程(3.4),或与公共服务组织及其产品、系统、服务或相关网络的整个关系相关。交互能直接或间接与公共服务组织相关。

[来源:GB/T 42185—2022,3.6,有修改]

3.4

顾客/民众旅程 **customer/citizen journey**

与公共服务组织(3.14)及其产品或服务互动时的一系列顾客/民众体验(3.3)(或体验总和)。

注:“一系列”基于过程;“总和”基于结果。

3.5

员工参与度 **employee engagement**

员工对公共服务组织(3.14)投入、对工作的热忱以及自愿付出额外努力的程度。

注:参与度高的员工有动力为顾客/民众(3.2)和公共服务组织做出超出预期的努力。