



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 175—2026/ISO/TR 7179:2023

优质服务 实现优质服务的实践

Service excellence—Practices for achieving service excellence

(ISO/TR 7179:2023, IDT)

2026-04-30 发布

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 方法论和选定组织的概述	1
4.1 方法论	1
4.2 选定组织的概述	3
5 优质服务领导力和战略的实践	5
5.1 概述	5
5.2 优质服务愿景、使命和战略	5
5.3 优质服务领导力和管理要求	7
6 优质服务文化和员工参与的实践	8
6.1 概述	8
6.2 优质服务文化	8
6.3 员工参与	11
7 创造极致顾客体验的实践	13
7.1 概述	13
7.2 理解顾客的需求、期望和愿望	13
7.3 设计和更新极致顾客体验	15
7.4 服务创新管理	17
8 优质服务实施的实践	20
8.1 概述	20
8.2 管理与顾客体验相关的高效流程和组织结构	20
8.3 监测优质服务行为和结果	21
附录 A (资料性) 优质服务最佳实践案例填写模板	25

前 言

本文件是规范类指导性技术文件。

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。

本文件为 GB/T 42185—2022 (ISO 23592:2021, IDT) 与 GB/Z 43427—2023 (ISO/TS 24082:2021, IDT) 的配套标准。

本文件等同采用 ISO/TR 7179:2023《优质服务 实现优质服务的实践》。

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、首都机场集团有限公司北京大兴国际机场、浙江财经大学。

本文件主要起草人：郑娟尔、王娜娜、侯非、付强、刁子朋、郝玲、陈萌、田潇、耿洁、周幸窈、靳宗振、罗婉莹、李紫鹏、张雨辰、王琦、刘娜、王蒙湘。

引 言

当前,各行各业的组织往往都致力于通过满足顾客期望(即顾客满意度)来建立顾客忠诚度。然而,仅仅达到顾客满意可能不足以持续增强顾客忠诚度。ISO 23592 指出,通过提供个性化且令人惊喜的高品质服务能让顾客感到愉悦,从而创造出极致的顾客体验,这才是建立较高顾客忠诚度的关键。ISO 23592 提供了实现优质服务的原则和模型,该模型明确了组织如何持续提升优质服务能力。而 ISO/TS 24082 则具体说明了如何设计高品质的服务。

本文件的目的是通过分享来自备受赞誉组织的案例研究,帮助所有利益相关方理解如何应用 ISO 23592 和 ISO/TS 24082。10 个组织提供了其获得广泛认可的实践案例。ISO/TC 312 优质服务技术委员会研究了这些实践与 ISO 23592 和 ISO/TS 24082 的关联性。

此外,本文件指出了潜在的标准化领域,包括通过对现有文件已涵盖和未涵盖的实践进行差距分析后所提出的修订建议。

本文件制定的调查框架,能为希望分析并提升优质服务的组织提供支持。

优质服务 实现优质服务的实践

1 范围

本文件提供了实现优质服务的实践指南。在应用 ISO 23592 和 ISO/TS 24082 时,能使用本文件。

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。

ISO 23592 优质服务 原则与模型(Service excellence—Principles and model)

注: GB/T 42185—2022 优质服务 原则与模型(ISO 23592:2021, IDT)

ISO/TS 24082 优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验(Service excellence—Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences)

注: GB/Z 43427—2023 优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验(ISO/TS 24082:2021, IDT)

3 术语和定义

ISO 23592 和 ISO/TS 24082 界定的术语和定义适用于本文件。

4 方法论和选定组织的概述

4.1 方法论

本文件包含了从 10 个组织中汲取的、实现高品质服务的最佳实践案例。这些获得高度赞誉的组织跨越了多个不同行业,其实践通过使用附录 A 中的模板收集,以确定它们与 ISO 23592 标准的每个元素的关联性。选定的实践案例是基于以下几个标准的各种组合来识别的:

- 行业内最优秀的评级或高声誉;
- 实施与 ISO 23592 优质服务模型的所有或某个元素相关的实践,并且在优质服务相关的指标上获得较高评分,例如,优质服务声誉。

通过这项调查,确定了实践案例与 ISO 23592 每个元素之间的联系,并在表 1 中标识出来。

表 1 各要素与各组织的实践之间的关系

优质服务要素和子要素		组织 A	组织 B	组织 C	组织 D	组织 E	组织 F	组织 G	组织 H	组织 I	组织 J
1	—	优质服务领导力和战略									
	1.1	优质服务愿景、使命和战略									
		a) 愿景	A-1	B-1							
		b) 使命	A-1	B-1							
		c) 战略	A-1	B-1							