



中华人民共和国国家标准

GB/T 47137—2026

优质服务 应用数字化方法实现优质服务指南

Service excellence—Guidelines for application of digital approaches to
achieve service excellence

2026-01-28 发布

2026-05-01 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

 0.1 概述 IV

 0.2 本文件与 ISO 文件的对应关系 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 主要原则 2

 4.1 量身定制 2

 4.2 安全可靠 2

 4.3 包容性 2

 4.4 道德合规 2

 4.5 环境可持续性 2

 4.6 统一共享 2

5 应用数字化方法实现优质服务的模型 2

6 数字化方法应用准备 3

 6.1 应用数字化方法的必要性和可行性评估 3

 6.2 制定数字化方法实施计划 4

7 应用数字化方法以实现优质服务 4

 7.1 概述 4

 7.2 优质服务领导力和战略 4

 7.3 优质服务文化和员工参与 6

 7.4 创造极致顾客体验 7

 7.5 优质服务实施 8

8 数字化方法应用成效评估与改进 10

 8.1 成效分析 10

 8.2 持续改进 12

附录 A（资料性） 数字化方法应用自我评估清单 13

附录 B（资料性） 数字化方法分类 14

附录 C（资料性） 数字化方法及其与优质服务模型的对应关系 15

参考文献 16

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提出(SAC/TC 264)并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、南方电网用户生态运营有限责任公司、浙江财经大学、交通运输部科学研究院、中移雄安信息通信科技有限公司、保利物业服务股份有限公司、深圳供电局有限公司、广东省未来设计研究院、浙江大学、北京理工大学。

本文件主要起草人：郑娟尔、耿洁、侯非、王娜娜、付强、王伟、曹俐莉、许睿、谭火超、靳宗振、李紫鹏、张雨辰、王琦、郑小林、刘金樱、胡晓、张运彬、黄玮、陈萌、罗婉莹、王冀、邹福顺、戴子悦、姚杰淳、孙昊明、苏菁。

引言

0.1 概述

随着全球市场竞争日益激烈,企业往往通过提供差异化服务来增强自身市场竞争力。因此,追求优质服务变得至关重要。

GB/T 42185 阐述了打造极致顾客体验的原则、维度和要素。优质服务金字塔模型(见图 1)中的底下两层是实施优质服务的基础。优质服务系列标准聚焦于金字塔模型的较高层级,即模型中的第 3 层和第 4 层。GB/Z 43427 规定了设计高品质服务以实现极致顾客体验的原则和活动。GB/T 46305 给出了衡量优质服务绩效的指标和方法。ISO/TR 7179 提供了实现优质服务的实践做法。ISO 11367 面向公共服务组织,给出了公共服务组织实施优质服务的原则和模型,以便公共服务组织能够为其关键利益相关方提供优质体验。

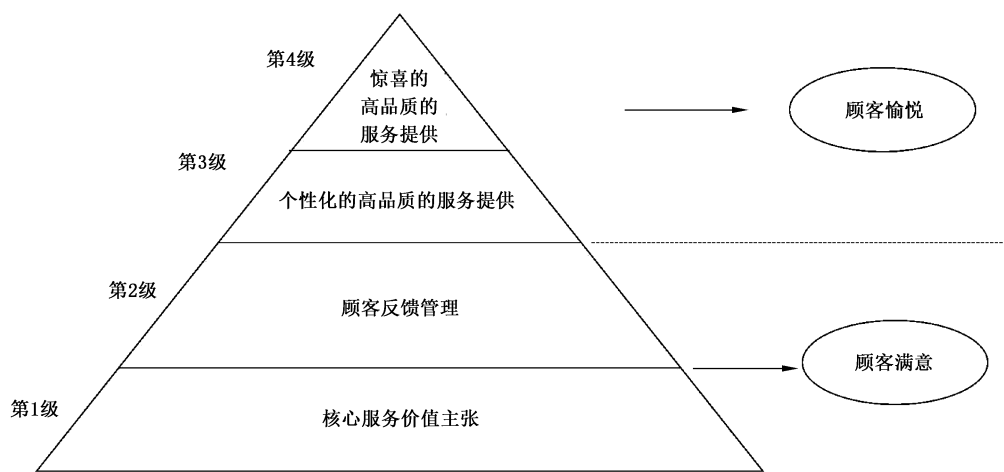


图 1 优质服务金字塔

在数字化迅猛发展的背景下,企业正越来越多地采用数字化方法来挖掘顾客需求、优化服务流程以及提升内部架构,从而提供令顾客愉悦的高品质服务。然而,组织在利用数字化方法实现优质服务时,往往会感到力不从心、无所适从。它们往往不知道该选择哪些数字化方法、走哪条路、如何评估数字化方法实现优质服务方面的有效性,以及投入的成本和努力是否值得。毕竟,数字化的服务体验与实体的服务体验有很大差别。

本文件旨在为组织通过实施和使用数字化方法实现优质服务提供指南。本文件是对 GB/T 42185、GB/Z 43427、GB/T 46305 和 ISO 11367 的补充。它将涵盖 GB/T 42185 中定义的优质服务模型的所有维度(见图 2)。值得注意的是,用于实现顾客愉悦(金字塔的第 3 层和第 4 层)的数字化方法与用于实现顾客满意(金字塔的第 1 层和第 2 层)的数字化方法有所不同。然而,没有顾客满意作为基础,就无法实现顾客愉悦。实践中,很难将用于实现顾客愉悦的数字化方法与用于实现顾客满意的数字化方法完全区分开来。因此,组织的任务是确保选择合适的数字化方法,这些方法不仅要确保顾客满意,还要能够为顾客带来愉悦体验。

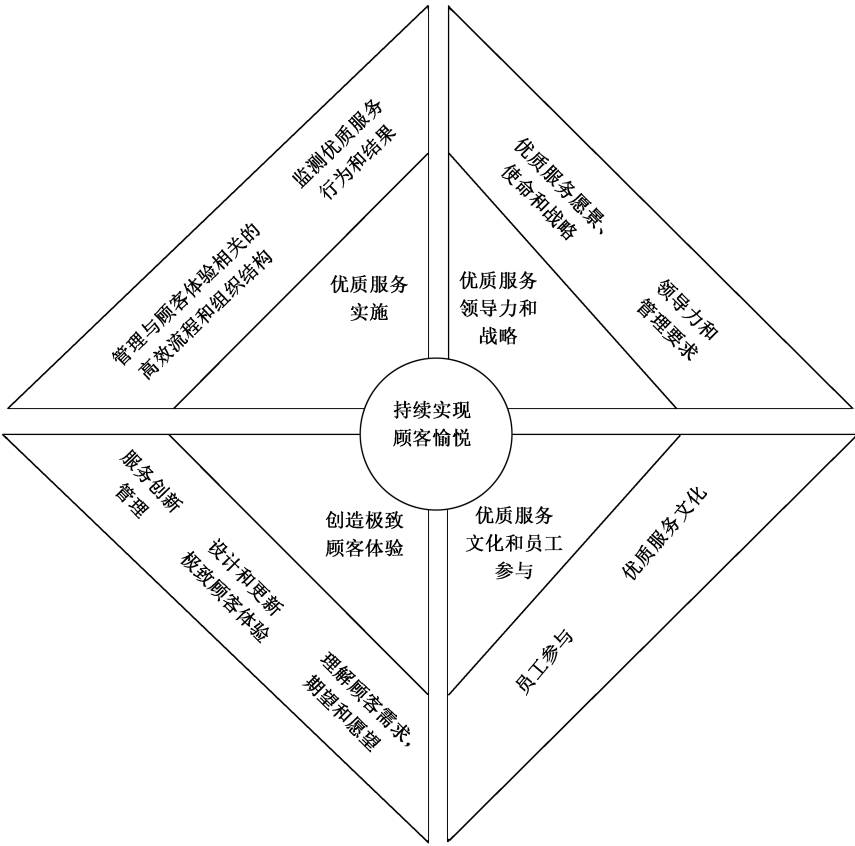


图 2 优质服务模型

0.2 本文件与 ISO 文件的对应关系

本文件与 ISO/TS 19384 同步制定,具有对应关系,两者内容一致。

优质服务 应用数字化方法实现优质服务指南

1 范围

本文件给出了应用数字化方法以实现优质服务的指南,涵盖相关原则、模型以及具体应用方法。
本文件适用于已采用或计划采用数字化方法以实现优质服务的组织。

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
- GB/Z 43427—2023 优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验
- GB/T 46305—2025 优质服务 测评优质服务绩效

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

优质服务 service excellence

组织能够可持续地提供高品质的服务的能力。

[来源:GB/T 42185—2022,3.1]

3.2

高品质的服务 excellent service

由组织向顾客提供,使顾客获取极致顾客体验从而打动顾客的高阶服务输出。

[来源:GB/T 42185—2022,3.2]

3.3

数字化方法 digital approach

运用数字技术、工具和流程来处理、管理或优化特定领域的各种活动、任务的一种策略或手段。

3.4

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供产品或服务的个人或组织。

示例:消费者、委托人、终端用户、患者、受益人和采购方。

注:用户可来自于组织内部或外部。

[来源:GB/T 42185—2022,3.4]

3.5

顾客体验 customer experience

顾客在与组织及其产品或服务的交互过程所形成的感知。