

团体标准《优质通信服务规范》

编制说明

标准编制工作组

二〇二三年

目 次

一、工作简况	1
二、编制原则	4
三、主要内容及确定依据	5
四、主要试验(或验证)的分析、综述报告	7
五、国内外同类标准对比情况	7
六、采标情况	8
七、与有关法律、行政法规及相关标准的关系说明	8
八、重大意见分歧的处理	8
九、涉及专利的说明	8
十、实施标准的措施建议	8
十一、其他应当说明的事项	9

团体标准《优质通信服务规范》编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

中国联通集团有限公司根据每年在集团内部开展的高品质服务单位评价工作经验，向中国质量万里行促进会提出编制团体标准《优质通信服务规范》的项目建议。中国质量万里行促进会在全面考虑通信优质服务的发展前景、应用实效、行业推动的基础上，决定将《优质通信服务规范》纳入 2023 年度中国质量万里行促进会团体标准制修订项目计划，并在同项目提出方充分沟通的基础上，组织专家进行编制。

2. 制定背景

服务是企业的生命线，是企业的核心竞争力和可持续发展能力，是企业综合实力的体现。伴随着社会经济的发展，基本的服务内容和水平已经不能满足人民的需要，社会对高质量、高水平的服务需求越来越高。同时，政府对服务质量提升和优质服务也日益重视，《中共中央国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》（中发〔2018〕32号）提出“推动建立优质服务标识管理制度，在重点服务业制定优质服务规范，推动建立服务质量自我评估和公开承诺制度”。

在通信技术发展渐趋成熟的当下，通信行业的竞争核心已经由网络技术逐渐转变成服务质量。我国三大通信运营商越来越重视服务水

平的提升，越来越关注个性化服务、品质化服务的提供和评价。其中中国联通公司近年来一直开展高品质服务评选活动，有效地提高了联通公司的服务质量。其他运营商也立足自身发展，出台了多种服务提升方案，有效地提高了通信行业服务水平。

标准是经济活动和社会发展的技术支撑。相比产品标准，我国服务标准发布较少。根据 2020 年 9 月 11 日国新办举办的“中国标准化改革发展成效有关情况发布会”提供的数据，目前在已发布的国家标准中，服务业和社会事业标准仅占 15.1%。优质服务标准的制定对优质服务的实施十分重要。近年来，国家卫生健康委员会、交通部、商务部等相关部委以及民航、国家电网公司等多个部委和企业开展了提升服务质量，倡导优质服务的行动，制定了部分行业服务规范，但通信领域的优质服务标准尚未出台。

2017 年，ISO/TC 312 优质服务标准化技术委员会 (Excellence in service) 正式成立，秘书处设在德国。该技术委员会提出的第一个标准项目，即 ISO 23592:2021 《Service Excellence- Principles and model》（《优质服务原则与模型》）。我国在 2022 年发布 GB/T 42185-2022 《优质服务 原则与模型》，等同采用了 ISO 23592:2021，为我国各行业开展优质服务奠定了基础。

综上，研制《优质通信服务规范》团体标准，既能够体现政府、社会、人民大众对新时期服务的具体要求，也有助于提高通信行业服务的水平和质量，提升我国通信服务的国际化水平。

3. 起草过程

（一） 方案计划制定（2023 年 5 月）

2023 年 5 月，成立了标准编制工作组，工作组对标准任务进行了分析研究，明确了任务要求，安排了工作进度，对标准的名称、内容和整体框架进行了探讨。

通过充分收集和整理国家、行业有关优质服务的相关法律、法规、管理办法、现有标准及研究文献等，研究优质通信服务的标准化需求，分析确定优质通信服务的具体内涵，建立标准的框架及结构。

（二） 分析研究（2023 年 6 月）

结合标准的建设目标，工作组查阅了国内优质服务、通信服务等相关资料，对相关的标准、论文等技术资料进行了整理研究，重点研究了中国联通集团有限公司《高品质服务要求》（白皮书），确定了优质通信服务的内容和要求，为标准起草奠定基础。

（三） 形成标准化草案（2023 年 7 月）

工作组根据前期分析研究的结论，进一步对收集、整理的相关资料、政策文件、调研报告、标准和数据进行深入分析研究，多次针对标准关键内容进行研讨，在资料分析及专家研讨的基础上，经工作组多次讨论和反复修改，形成标准草案。

（四） 形成标准征求意见稿（2023 年 8 月）

标准草案形成后，分别召开了一次线上会议、一次线下会议，邀请中国质量万里行促进会、中国联通等单位的专家对标准草案进行逐条逐句讨论，形成了标准征求意见稿。

（五）形成标准送审稿（2023年9月—10月）

标准征求意见稿形成后，工作组多次同中国质量万里行促进会、中国联通等单位的领导和专家进行交流、协调，完善标准内容，并通过线上线下的形式广泛征求意见，最终形成标准送审稿。

二、编制原则

本标准的制定工作遵循“规范性、协调一致、科学合理、指导操作、适度先进”的原则。

1. 规范性原则。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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准形式和内容的规范性。

2. 协调一致原则。标准与相关的法律法规和现有标准要求相协调。

3. 科学合理原则。工作组在标准编制过程中，多次召开研讨会进行协商，以求标准关键技术内容尽可能地科学合理。

4. 指导操作原则。标准的主要技术要求来源于中国联通集团有限公司《高品质服务要求》（白皮书），该文件已多年应用于中国联通内部高品质服务单位的评选，具有较强的可操作性。因此本文件具有应用基础，其具体条款能够有效指导实际服务。

5 适度先进原则。编制文件时，在充分考虑现阶段优质通信服务要求的同时，引入 GB/T 42185-2022《优质服务 原则与模型》的概念，适当地在通信服务中提出“顾客愉悦”“惊喜的高品质服务”“个性化的高品质服务”等先进理念，力求同国际接轨，保证优质通信服

务适当的先进性。

三、主要内容及确定依据

1. 标准名称

根据中国质量万里行促进会团体标准制定要求，结合标准的具体内容，确定标准名称为“优质通信服务规范”。

2. 引言

依据 GB/T 42185 的要求，基于中国联通集团有限公司《高品质服务要求》（白皮书）中第 1 章、第 2 章和第 3 章内容编制引言，说明优质通信服务的内涵和特点。采用递进式说明方式阐述内涵，分别给出了夯实底线、打造高线的具体要求。并从网络、产品、服务、权益四个维度说明优质服务的特点。

3. 范围

根据标准内容确定，本文件规定了优质通信服务的总体要求、网络服务、产品服务、渠道服务、差异化服务、监督反馈、服务支撑和服务评价的要求。本文件适用于优质通信服务。

4. 规范性引用文件

根据优质通信服务内涵要求和满意度测评要求引用了 GB/T 42185—2022《优质服务 原则与模型》和 SB/T 10409—2007《商业服务业顾客满意度测评》。

5. 术语和定义

根据标准内容需要，分别给出了优质通信服务、客户、高品质服务、顾客体验、顾客极致体验、政企网、家庭网络工程师等术语和定

义。其中：“高品质服务”“顾客体验”“顾客极致体验”来源于GB/T 42185—2022；“客户”的定义来源于SB/T 10409—2007；“优质通信服务”是根据通信服务业特点结合优质服务需求综合提出；“政企网”和“家庭网络工程师”来源于通信行业的常规性理解。

6. 总体要求

给出了优质通信服务的具体项目，包括网络服务、产品服务、资费服务、渠道服务、差异化服务、监督反馈和服务支撑，并分别给出每类项目优质服务总体要求。具体项目设置是在充分分析《高品质服务要求》（白皮书）基础上，结合通信服务公司的常态化业务配置条件下，经过工作组、相关会员单位、促进会相关专家共同讨论确定。

7. 网络服务

分别给出移动网络、宽带网络、政企网络的网络覆盖和网络质量要求。具体参数指标的设置是在充分考虑各通信服务组织实际情况基础上确定。

8. 产品服务

包括了产品研发、产品体验、产品宣传、产品办理、消费提醒、账单服务等内容，具体服务要求是在遵循科学、合理、极致体验、顾客满意等原则下，经过反复讨论确定。

9. 渠道服务

包括营业大厅服务、家庭网络工程师服务、政企客户经理服务、客服热线服务、手机APP服务、VIP客户经理服务等内容。渠道的确定是在充分调研目前各通信服务公司服务渠道基础上，反复讨论下确定

的。具体的服务内容是在结合实际工作经验基础上，经过梳理、总结给出的。

10. 差异化服务

包括分级服务、积分服务和关爱服务。服务内容的确定是总结了现阶段各大通信服务公司差异化服务的类型，梳理出三类最常用、效果最佳的服务形式。

11. 监督反馈

具体给出了服务监测、服务预警、服务反馈三个层面的监督反馈要求。内容确定主要依据是《高品质服务要求》（白皮书）和通信服务组织工作经验。

12. 服务支撑

依据《高品质服务要求》（白皮书）中第7章的内容给出，详细说明了保障优质通信服务正常开展的建立全国服务一体化运营体系和赋能全国一体化客服运营能力。

13. 服务评价

参考 GB/T 19273 评价部分的内容，给出了优质通信服务评价的基本原则、组织管理等内容。

四、主要试验(或验证)的分析、综述报告

本标准基于我国通信优质服务实践形成。在标准研制过程中，工作组倾听了中国质量万里行促进会相关会员单位的意见、建议，并结合他们的实践进行了调整。

五、国内外同类标准对比情况

目前能检索到同优质服务有关的国家标准有 GB/T 42185-2022《优质服务 原则与模型》，该标准从宏观的角度给出了优质服务的术语、相关性和好处、原则、模型、要素，是对各行业优质服务的指导，具有指导性和前瞻性，是我国下一步各行业开展优质服务的纲领性标准。本次制定的《优质通信服务规范》团体标准，是以 GB/T 42185 为指导，以通信行业主要运营商工作经验为基础建立的，对通信行业优质服务项目进行了界定，对服务要求进行了明确，同时也提出了评价和管理的要求，能够为日后通信行业优质服务国家标准、行业标准的出台提供参考。

六、采标情况

本标准未涉及。

七、与有关法律、行政法规及相关标准的关系说明

该标准与我国现行法律、法规、法规和各行业标准协调一致，配套使用，相互支撑。

八、重大意见分歧的处理

本标准在编写过程中不存在重大意见分歧。

九、涉及专利的说明

本标准未涉及。

十、实施标准的措施建议

本标准发布后，中国质量万里行促进会应组织成员单位开展该标准的宣传贯彻，向从事通信服务人员推荐执行本标准。通过宣传、推荐标准，进一步开展如下工作：

1.依托本标准制定的思路和方法，梳理其他行业优质服务的内涵和要求，研究出台其他服务行业优质服务标准，在全行业推动优质服务发展，全面提高我国服务业组织的服务能力，促进服务产业高质量发展。

2.以本标准内容为依据，不定期开展通信行业优质服务评价工作，推动通信服务组织服务能力不断提升，逐步实现通信优质服务同国际接轨，增强我国通信服务组织的国际竞争力。

3.不断总结本标准的实施应用情况，及时同通信运营商进行沟通，修改完善标准内容。

十一、其他应当说明的事项

本标准未涉及。