



# 中国质量认证中心认证技术规范

CQC/GF YZ0001-2025

## 优质服务模型认证 要求

Excellence Service Model Certification Requirements

2025-09-03 发布

2026-01-08 修订

2026-01-09 实施

中国质量认证中心 发布



# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 基本要求 .....	3
4.1 法律合规 .....	3
4.2 组织架构 .....	3
4.3 资源保障 .....	3
4.4 服务模型 .....	3
5 服务要求 .....	3
5.1 功能性 .....	4
5.2 安全性 .....	4
5.3 可靠性 .....	4
5.4 响应性 .....	4
5.5 保证性 .....	4
5.6 移情性 .....	4
6 管理要求 .....	4
6.1 优质服务领导力和战略 .....	4
6.1.1 高层承诺 .....	4
6.1.2 使命、愿景与战略制定 .....	4
6.2 优质服务文化和员工参与 .....	5
6.2.1 使命、愿景与战略制定 .....	5
6.2.2 员工激励与参与 .....	5
6.3 创造优质的客户体验（优质服务设计） .....	5
6.3.1 顾客需求识别 .....	5
6.3.2 服务设计与创新 .....	5
6.3.3 顾客共创 .....	5
6.4 优质服务实施与监测 .....	5
6.4.1 实施管理 .....	5
6.4.2 监测指标开发 .....	5
6.4.3 数据分析与改进 .....	5



## 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。

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）提出并归口。

本文件起草单位：中国质量认证中心、中国检验认证集团安徽有限公司。

本文件主要起草人：罗恒中、王铮。





# 优质服务模型认证 要求

## 1 范围

本文件规定了优质服务模型认证的基本要求、服务要求、管理要求。

本文件适用于各类提供服务的组织申请优质服务模型认证，包括但不限于商业组织、公共服务机构和 nonprofit 组织等，旨在帮助组织提升服务质量，满足或超越顾客期望，增强市场竞争力。

## 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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第 2 部分：标准体系

GB/T 42185 优质服务 原则与模型

## 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。

## 4 基本要求

### 4.1 法律合规

组织应遵守国家 and 地方有关服务行业的法律法规、政策要求以及相关标准规定，合法合规开展服务活动。

### 4.2 组织架构

具有明确的组织架构和职责分工，确保服务相关的各项工作能够有效开展，各部门和岗位之间沟通顺畅、协作良好。

### 4.3 资源保障

具备开展服务所需的各类资源，包括人力资源、物力资源、财力资源以及信息资源等，并对资源进行有效管理和调配，以保障服务的正常提供和持续改进。

### 4.4 服务模型

组织应建立适宜的优质服务模型。

## 5 服务要求

本文件由中国质量认证中心有限公司制定、发布。未经许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

如需查看全文，请联系中国质量认证中心 罗恒中，联系电话：  
010-83886812，联系邮箱：luohengzhong@cqc.com.cn。