

# 公示材料

一、基本信息			
项目名称	中文	服务质量监管测评通用技术及应用	
	英文	General service quality supervision and evaluation technology and application	
成果申报等级		<input type="checkbox"/> 一等奖 <input checked="" type="checkbox"/> 二等奖 <input type="checkbox"/> 三等奖	<input checked="" type="checkbox"/> 是否同意调级
主要完成人		郑娟尔、王娜娜、万福军、张雨辰、张维存、刘琪	
主要完成单位		中国标准化研究院、河北工业大学	
推荐单位(盖章)		中国标准化研究院	
奖项的主要项目来源		<input type="checkbox"/> 国家级 <input type="checkbox"/> 省部级 <input checked="" type="checkbox"/> 其他	
具体计划、基金的名称和编号：国家市场监督管理总局质量发展局项目：《服务质量监管工作机制研究》（FWC201905） 中央级公益性科研院所基本科研业务费项目：《基于政府监管的生态旅游服务质量安全性评价研究》（602019Y-6681） 中央级公益性科研院所基本科研业务费项目：《优质服务模型与评价指标体系实证研究》（602019Y-6680） 中国汽车流通协会项目：汽车售后服务质量测评（2015 年度）（602015H-4353）			
成果的主要项目起止时间		起始： 2015-8	完成：2021-4
组织验收/鉴定单位		国家市场监督管理总局质量发展局，中国标准化研究院	
成果登记号	G2020-053； G2021-200； G2021-241； 9112016Y545	成果登记 时间	2020-07-31； 2021-09-01； 2021-11-11； 2015-12-18

## 二、奖项简介

（主要技术内容、技术指标、创新点、授权知识产权情况、应用推广及取得的经济、社会效益等；限 1 页）

2012 年，服务业成为我国国民经济第一大产业，但服务领域还存在安全事故频发、服务品质不高等诸多问题，严重制约经济高质量发展，并成为社会重要关切。传统的服务质量监管测评技术已不适应服务业发展需要，集中体现在缺乏综合性服务质量安全监管和重大服务质量事件调查监测技术；服务质量评价过于依赖满意度调查，无法反映服务质量全过程，全要素，难以有效指导服务质量提升；缺乏面向组织的优质服务能力评价技术，质量提升缺乏有效抓手。在此背景下，项目组从 2015 年开始，围绕上述关键问题进行技术攻关，研究提出了一整套新型服务质量监管测评技术，并在旅游、铁路运输、汽车售后服务、公共服务等领域进行应用，形成“基础理论研究—共性技术构建—具体领域应用—标准规范研制”的技术链条，填补多项国内外空白。

项目主要技术创新点如下：①首次研究提出了“六维度”重大服务质量事件概念和考评分级分类方法，构建了服务质量安全性评价模型、指标体系，开发了监测预警技术，填补领域空白。②面向服务活动，首次构建了服务质量 RPR 评价模型，建立了涵盖服务质量全要素、全流程的测评技术框架，研发的标准成为各行业服务质量评价的基准性技术文件。③面向服务组织，首次构建了适合中国企业特点的优质服务组织能力测评 MEDM 模型，开发了一套完整的指标体系、测评量表和工具软件，研究成果被纳入 ISO 国际标准。

项目产出以下成果：①获发明专利 1 项，实用新型专利 4 项；②发布实施 9 项国家标准和 1 项行业标准，提出 1 项国际标准提案；③取得计算机软件著作权 6 项。④出版 1 部学术著作，发表 6 篇学术论文。

研究成果连续 4 年直接应用于中央高质量发展综合绩效考核和省级政府质量工作考核，支撑《质量强国建设纲要》等重要政策文件的编制，支撑原质检总局等 14 个部委联合印发《服务质量评价工作通用指南》，指导各行业服务质量监测。铁路运输系列标准被广泛应用于铁路运输服务质量管理实践，是国家铁路局执法检查、服务质量抽查和评价的重要依据，覆盖全国 18 个铁路局，涉及旅客超过 60 亿人次，铁路客运满意人数提高了 3 个百分点，客运量占比从 2019 年的 20.79%提高至 2021 年的 31.50%。汽车售后服务标准与核心技术在全国近万家 4S 店进行应用，行业整体售后服务满意度指数明显提升。优质服务系列成果在多个服务领域进行应用，促成优质服务专业委员会成立，形成的 2 个中国案例被纳入 ISO 国际标准，提出 1 项国际标准提案，显著扩大了国际影响力。

基于信息技术、覆盖服务业各领域的重大服务质量监测预警机制的建立，提升了总局服务质量智慧监管水平；服务质量评价技术和系列标准的发布，促进了服务质量评价工作的量化、规范化、专业化。成果完善了质量治理体系，提升了市场监管技术的现代化水平，推进了高标准市场体系建设。