

# 团 体 标 准

T/CQAE XXXX—2023

## 用户体验 服务能力评价规范

Capability evaluation specifications of user experience services

报批稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

# 目 录

前 言 .....	3
引 言 .....	4
1 范围 .....	5
2 规范性引用文件 .....	5
3 术语和定义 .....	5
3.1 用户体验 user experience .....	5
3.2 用户体验服务 user experience services .....	5
4 用户体验服务能力评价 .....	6
4.1 评价目的 .....	6
4.2 评价对象 .....	6
4.3 用户体验服务能力指标体系 .....	6
4.4 用户体验服务能力指标评分标准 .....	10
4.5 用户体验服务能力评价等级划分 .....	11
参 考 文 献 .....	15

## 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。

本文件由北京科电联盟信息传播有限公司提出。

本文件由中国电子质量管理协会归口。

本文件起草单位：中国电子质量管理协会、天津师范大学心理与行为研究院、北京数字一百信息科技有限公司、北京科电联盟信息传播有限公司、中国工商银行股份有限公司、上海艺土界面设计有限公司、北京津发科技股份有限公司、北京易享信息技术有限公司、辉塔信息技术咨询（上海）有限公司、第四范式（北京）技术有限公司、中汽研汽车检测中心（天津）有限公司、东方证券股份有限公司、深圳市墨默交互科技有限公司、广东轻工职业技术学院 艺术设计学院、天津市软件评测中心有限公司、苏州众言网络科技股份有限公司、一汽资本控股有限公司、浙江理工大学理学院、时光创新（成都）企业管理有限公司、南京朝享者网络科技有限公司、西华大学美术与设计学院、中国电信集团客服运营支撑中心、北京大学软件与微电子学院、渤海银行股份有限公司、西安红苏打信息科技有限公司、河南卓越质量品牌研究院、火星人厨具股份有限公司、北京卓思天成数据咨询股份有限公司。

本文件主要起草人：李勃、王潇耿、刘远、杨海波、李刚、郑直、范长川、薛强、高山、吴恺君、林钦、张挺、赵起超，王清菊、杨苒、朱小青、范洁云、马鹏、李海光、徐昀、冯佳宁、杜长江、王鑫、蒋芸、黄华围、陈超、桂元龙、伏波、周坤、赵学功、赵阳、郭晓波、邹欣、罗浩、李强、成元、王浩森、王凯仑、徐飞、冯京焕、王笃明、刘宏艳、潘璐、王丽梅、祁娜、朱玲媛、高志军、胡静超、王成森、许现峰、于建德、刘倩、谷涛。

## 引 言

近年来，用户体验作为质量创新领域的新技术、新业态，受到企业的广泛关注与重视，越来越多的企业将“用户体验”纳入质量创新工作环节。我国用户体验服务市场不断发展壮大，用户体验服务商已颇具规模，但供给质量无法有效判断与衡量，且缺乏相关标准驱动与引导，用户体验服务能力评价一直困扰着产业界和学术界。

本标准组织开展用户体验服务能力建设与评价提供指导，规定了用户体验服务能力评价目的、评价对象、指标体系、评分标准以及等级划分等内容，可以有效指导需求方企业遴选供应方，降低采信成本，并帮助服务方完善自身服务能力。

用户体验服务能力评价规范单击或点击此处输入文字。

## 1 范围

本文件适用于针对工业品、服务业、信息科技行业的用户体验服务能力评价，确定了用户体验评价目的、评价对象、指标体系、评分标准以及等级划分等内容。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 用户体验 user experience

用户对使用和/或预期使用产品、系统或服务的感知和反应。

[来源：ISO 9241-11:2018]

### 3.2 用户体验服务 user experience services

通过研究分析、设计、测量评估、培训咨询、数字化平台部署与应用、管理执行等技术方法，帮助企业改善和优化其用户体验。

## 4 用户体验服务能力评价

### 4.1 评价目的

用户体验服务能力评价的目的是为了全面了解用户体验服务供应方的服务表现，提高客户满意度，优化合作关系，推动持续改进，并确保项目的成功交付。指导需求方企业遴选供应商，降低采信成本；帮助供应方完善自身服务能力。

### 4.2 评价对象

提供用户体验服务的企业、团队或组织。

### 4.3 用户体验服务能力指标体系

用户体验服务能力由以下六个指标构成。

#### 4.3.1 用户研究和分析能力

可以进行用户调研、用户行为分析和用户洞察，以深入了解目标用户的需求、偏好和行为模式，从而为企业提供基于数据和洞察的决策支持。

#### 4.3.2 用户体验设计能力

可以进行用户体验设计，包括用户洞察、界面与交互设计、信息架构与导航设计、可视化与视觉界面、响应式与多平台适配、创新与差异化能力等，以确保产品或服务在使用过程中能够提供直观、易用、统一的和愉悦的体验。

#### 4.3.3 用户体验测量和评估能力

可以进行用户体验度和评估，通过收集多渠道用户反馈，或模拟用户场景或真实使用环境，检验产品或服务的可用性、易用性和用户满意度，并提供改进建议和优化方案。

#### 4.3.4 培训和咨询能力

可以提供用户体验相关的培训和咨询服务，帮助企业培养内部团队的用户体验意识和能力，推动企业和团体的组织结构优化调整、制度的不断完善以及流程的合理化迭代。

#### 4.3.5 数字化平台部署与应用能力

具备专业的体验管理数字化平台部署和应用能力，能够为企业提供数字化技术和平台的选择、设计、集成和优化，以支持企业实现更优质的用户体验。

#### 4.3.6 项目管理和执行能力

具备有效的项目管理和执行能力，能够按时交付高质量的用户体验服务，同时协调各方资源和沟通，确保项目顺利进行。

**表：用户体验服务能力评价指标**

一级指标	二级指标	说明
用户研究和 分析能力	研究方法和工具	评估企业是否熟悉和掌握多种用户研究方法、工具和设备，例如定性研究、定量研究、焦点小组讨论、用户访谈、调查问卷等，以确保能够选择合适的方法、工具和设备来收集用户反馈和数据。
	用户样本和代表性	评估企业的用户研究样本是否具有代表性，能够涵盖目标用户群体的多样性，并能够进行有效的用户分群和细分分析，以获取有意义的用户洞察。
	数据收集和分析能力	评估企业在数据收集和分析方面的能力，包括数据收集的技术和工具运用、数据的整理和清洗能力，以及对数据进行深入分析、提炼关键洞察的能力。
	用户行为和用户体验分析	评估企业对用户行为和用户体验的分析能力，包括但不限于对用户在产品或服务使用过程中的行为路径、点击热点、流失点、眼动轨迹、手指轨迹等进行分析，以及对用户体验指标（如用户满意度、转化率、认知决策、情感体验等定量指标）的评估和解读。
	可视化和报告呈现	评估企业对研究结果的可视化和报告呈现能力，包括能否清晰地将研究数据和洞察以图表、报告或可视化方式进行呈现，便于企业理解和决策。
	洞察和建议提供	评估企业对用户研究结果的洞察和建议提供能力，能否从用户研究数据中提炼出有价值的洞察，并提供针对性的改进建议，帮助企业优化产品或服务的用户体验。
用户体验设计能力	用户研究与洞察	评估企业是否能进行有效的用户研究和数据分析，以深入了解目标用户的需求、偏好和行为模式，并提供有价值的洞察。

	用户界面与交互设计	评估企业在用户界面和交互设计方面的能力，包括直观、易用的界面设计，以及流畅、自然的交互体验。
	信息架构与导航设计	评估企业在信息架构和导航设计方面的能力，确保产品或服务的信息组织合理、导航清晰，使用户能够轻松地找到所需信息。
	可视化与视觉界面设计	评估企业在可视化和视觉界面设计方面的能力，包括图表设计、数据可视化、视觉效果等，以提供直观、吸引人的视觉体验。
	响应式与多平台适配	评估企业在响应式设计和多平台适配方面的能力，使产品或服务能够在不同设备和屏幕上呈现一致且良好的用户体验。
	创新与差异化能力	评估企业在用户体验设计方面的创新性和差异化能力，能否提供独特、有创意的设计解决方案，使企业在市场中脱颖而出。
用户体验 测量和评 估能力	测试指标与度量	评估企业是否能够选择合适的测试指标和度量，如主客观结合、多模态数据同步的方法进行度量；从认知、情绪和行为等多维度选取度量指标。用于评估产品或服务的可用性、易用性、用户满意度等关键用户体验方面。
	用户参与与反馈	评估企业是否能够积极引入用户参与和反馈，例如用户测试小组、用户反馈会议等，以获得更全面、真实的用户体验评估结果。
	多渠道用户反馈收集	评估企业是否具备多种渠道收集用户反馈的能力，包括在线调查、用户反馈平台、社交媒体监测等，以获取广泛而全面的用户意见和反馈。
	竞品分析和对比评估	评估企业是否能够进行竞品分析和对比评估，对比企业的产品或服务与竞争对手的用户体验表现，发现差距并提供相应改进建议。
	数据分析与报告	评估企业在数据分析和结果报告方面的能力，能够从测试数据中提取有价值的洞察和结论，并以清晰、可理解的方式向企业提供详尽的评估报告。
	改进建议与优化方案	评估企业是否能够根据测试结果提供具体的改进建议和优化方案，以帮助企业改进产品或服务的用户体验，并提高用户满意度。
	测量环境与专用仪器	评估企业的实验条件与体系是否健全，建立用户体验实验室，包括但不限于人机交互、行为、生理、表情、眼动、脑功能、

		生物力学等用户体验测量和评估专用仪器。
	测量和评估方法的创新性	评估企业在用户体验测评过程中测量和评估方法的客观性和先进性，能够进行有效的科学评估。
培训和咨询能力	培训内容与课程设计	评估企业提供的培训内容和课程设计，包括是否涵盖用户体验的核心概念、方法和工具，是否结合实际案例和场景进行讲解，以及培训材料的质量和有效性。
	培训师资力量	评估企业的培训师资力量，包括培训师的专业背景、经验和能力，是否具备丰富的用户体验实践经验和教学能力，能够有效传授相关知识和技能。
	培训方式与交互形式	评估企业的培训方式和交互形式，包括培训是否采用多种教学方法，如讲座、案例分析、小组讨论、角色扮演等，以促进学员的参与和互动。
	定制化咨询服务	评估企业是否能够提供定制化的咨询服务，根据企业的具体需求和挑战，提供个性化的用户体验咨询方案和解决方案，帮助企业实现用户体验的改进和转型。
	知识传递和应用支持	评估企业在知识传递和应用支持方面的能力，是否能够帮助企业将培训所学的用户体验知识和技能有效应用到实际工作中，提供后续的支持和指导。
	效果评估与反馈机制	评估企业是否有有效的效果评估和反馈机制，能够对培训和咨询的效果进行评估和监测，收集学员的反馈和意见，不断改进培训和咨询的质量。
数字化平台部署与应用能力	技术专业能力	评估企业在数字化平台部署和应用方面的技术专业能力，包括对不同数字化技术和平台的了解和熟练程度，是否具备相关技术人员和团队支持。
	平台功能与设计	评估企业在数字化平台功能和设计方面的能力，能够根据企业需求和业务场景，提供合适的数字化平台功能，并进行平台的定制和设计，以满足企业的具体需求。
	集成和部署能力	评估企业在数字化平台集成和部署方面的能力，能够将不同系统和平台进行无缝集成，确保数字化平台的正常运行和数据的流通。
	用户体验设计与优化	评估企业在数字化平台用户体验设计和优化方面的能力，能够考虑用户需求和体验，设计直观、易用的界面和交互，同时提供持续的优化方案，以提升用户体验。

	数据安全与隐私保护	评估企业在数字化平台部署和应用过程中对数据安全和隐私保护的考虑和措施，确保企业和用户的数据得到妥善保护，符合相关法规和标准。
	运维和支持服务	评估企业在数字化平台运维和支持服务方面的能力，能够提供及时的技术支持、故障处理和系统维护，确保数字化平台的稳定运行和持续支持。
项目管理 和执行能力	项目规划和组织	评估企业的项目规划和组织能力，包括是否能够制定清晰的项目目标、范围和计划，并合理分配资源，确保项目的顺利进行。
	进度管理与控制	评估企业的进度管理和控制能力，包括制定和执行项目进度计划，及时识别和解决项目进展中的问题和风险，确保项目按时交付。
	资源管理和协调	评估企业的资源管理和协调能力，包括有效管理项目所需的各类资源，如人力资源、技术资源和财务资源，确保资源的合理分配和利用。
	风险管理和应对	评估企业的风险管理和应对能力，包括识别和评估项目风险，制定相应的风险应对策略，并能够及时应对和解决项目风险，降低风险对项目的影响。
	质量管理和控制	评估企业的质量管理和控制能力，包括建立有效的质量管理体系，进行质量检查和评估，确保项目交付的成果符合预期的质量标准。
	沟通和协作能力	评估企业的沟通和协作能力，包括与项目相关各方进行有效的沟通和协调，建立良好的合作关系，解决项目中的沟通障碍和冲突。

#### 4.4 用户体验服务能力指标评分标准

用户体验服务能力指标评分标准见附录B 用户体验服务能力指标评分标准表。

#### 4.5 用户体验服务能力评价等级划分

按照用户体验服务能力指标评分标准表中的评分标准（百分制），每个等级的分值区间如下：

- 1) AAAAA级：评分在90-100；
- 2) AAAA级：评分在75-89之间；
- 3) AAA级：评分在60-74之间；
- 4) 59分及以下不予评级。

附录 用户体验服务能力评分表

一级指标	二级指标	说明	分值
用户研究和 分析能力	研究方法和工具	熟悉和掌握多种用户研究方法和工具，并能灵活选择适用的方法和工具	3
	用户样本和代表性	用户研究样本具有很高的代表性，能涵盖目标用户群体的多样性，并能有效进行用户分群和细分分析	2
	数据收集和分析能力	具备丰富的数据收集和分析经验，能够熟练运用各种数据收集技术和工具，并能对数据进行深入分析和提炼关键洞察	3
	用户行为和用户体验分析	具备深入分析用户行为和用户体验的能力，能够准确识别用户行为路径、点击热点、流失点等，并对用户体验指标进行准确评估和解读	3
	可视化和报告呈现	能够清晰、直观地将研究数据和洞察以图表、报告或可视化方式进行呈现，易于企业理解和决策	2
	洞察和建议提供	能够从用户研究数据中提炼出有深度的洞察，并提供具体的改进建议，对产品或服务的用户体验优化有明确指导作用	2
用户体验 设计能力	用户研究与洞察	能够进行深入、有效的用户研究和数据分析，提供有价值的用户洞察	3
	用户界面与交互设计	具备出色的用户界面和交互设计能力，提供直观、易用、流畅、自然的用户体验	4
	信息架构与导航设计	具备优秀的信息架构和导航设计能力，确保产品或服务的信息组织合理、导航清晰	3
	可视化与视觉设计	具备卓越的可视化和视觉设计能力，能够提供令人愉悦、吸引人的图表、数据可视化和视觉效果	4
	响应式与多平台适配	具备出色的响应式设计和多平台适配能力，产品或服务能够在不同设备和屏幕上提供一致且良好的用户体验	3

	创新与差异化能力	具备创新性和差异化的用户体验设计能力，能够提供独特、有创意的设计解决方案	3
用户体验 测量和评 估能力	测试指标与度量	能够选择合适的测试指标和度量，用于全面评估产品或服务的用户体验方面，包括可用性、易用性、用户满意度等关键指标	3
	用户参与与反馈	积极引入用户参与和反馈，例如设立用户测试小组、举行用户反馈会议等，以获得更全面、真实的用户体验评估结果	3
	多渠道用户反馈收集	具备多种渠道收集用户反馈的能力，包括在线调查、用户反馈平台、社交媒体监测等，能够获取广泛而全面的用户意见和反馈	2
	竞品分析和对比评估	能够进行竞品分析和对比评估，对比企业的产品或服务与竞争对手的用户体验表现，发现差距并提供相应的改进建议	2
	数据分析与报告	具备高水平的数据分析和结果报告能力，能够从测试数据中提取有价值的洞察和结论，并以清晰、可理解的方式向企业提供详尽的评估报告	3
	改进建议与优化方案	能够根据测试结果提供具体的改进建议和优化方案，帮助企业改进产品或服务的用户体验，并提高用户满意度	3
	测量环境与专用仪器	评估企业建立用户体验实验室，测量条件与体系健全，装备用户体验测量和评估专用仪器。	2
	测量和评估方法的创新性	测量和评估方法具有客观性和先进性，能够进行有效的科学评估。	2
	培训和咨 询能力	培训内容与课程设计	培训内容全面涵盖用户体验的核心概念、方法和工具，结合实际案例和场景进行讲解，培训材料质量高且有效
培训师资力量		培训师具备专业背景和丰富的用户体验实践经验，教学能力强，能够有效传授相关知识和技能	2
培训方式与交互形式		培训采用多种教学方法，如讲座、案例分析、小组讨论、角色扮演等，学员参与度高，互动性强	2
定制化咨询服务		能够提供高质量的定制化咨询服务，根据企业的具体需求和挑战，提供个性化的用户体验咨询方案和解决方案，帮助企业实现用户体验的改进和转型	1

	知识传递和应用支持	具备有效的知识传递和应用支持机制，能够帮助学员将培训所学的用户体验知识和技能有效应用到实际工作中，提供后续的支持和指导	1
	效果评估与反馈机制	具备有效的效果评估和反馈机制，能够对培训和咨询的效果进行评估和监测，收集学员的反馈和意见，不断改进培训和咨询的质量	1
数字化平台部署与应用能力	技术专业能力	精通各种数字化技术和平台，能够灵活应用和定制以满足企业需求。	4
	平台功能与设计	根据企业需求和业务场景，提供合适的数字化平台功能，并进行平台的定制和设计，以满足企业的具体需求。	4
	集成和部署能力	能够将不同系统和平台进行无缝集成，确保数字化平台的正常运行和数据的流通。	3
	用户体验设计与优化	能够充分考虑用户需求和体验，设计直观、易用的界面和交互，并提供持续的优化方案，以提升用户体验。	3
	数据安全与隐私保护	在数字化平台部署和应用过程中，充分考虑数据安全和隐私保护，采取相应的措施确保数据得到妥善保护，符合相关法规和标准。	3
	运维和支持服务	提供及时的技术支持、故障处理和系统维护，确保数字化平台的稳定运行和持续支持。	3
项目管理和执行能力	项目规划和组织	清晰制定项目目标、范围和计划，合理分配资源，确保项目顺利进行	3
	进度管理与控制	制定和执行项目进度计划，及时识别和解决问题和风险，按时交付项目	3
	资源管理和协调	有效管理各类资源，合理分配和利用项目所需资源	2
	风险管理和应对	识别和评估项目风险，制定应对策略，及时应对和解决风险	2
	质量管理和控制	建立有效的质量管理体系，进行质量检查和评估，交付符合预期质量标准的成果	3
	沟通和协作能力	与项目相关各方进行有效沟通和协调，建立良好的合作关系，解决沟通障碍和冲突	2

## 参 考 文 献

- [1] 张侃等, 中国大百科全书第三版(心理学卷), 北京: 中国大百科全书出版社, 2021
- [2] 张侃等, 工程心理学与人的作业第四版, 北京: 机械工业出版社, 2014
- [3] 葛列众等, 工程心理学, 上海: 华东师范大学出版社, 2017
- [4] 伯尔尼 H. 施密特, 用户体验管理, 2005
- [5] Kalbach著, UxRen 翻译组译, 用户体验可视化指南, 人民邮电出版社出版, 2018
- [6] 工信部, 互联网网站适老化通用设计规范, 2021
- [7] Tullis, Albert, 用户体验度量, 2009
- [8] Jeffery Rubin, Dana Chisnell, 可用性测试手册(第2版), 2017