

附件：

## 用户体验标准化工作组筹建方案

数字时代，推动用户体验新业态健康发展对于促进消费提质升级、改善供给质量、实现供需更高水平动态平衡具有重要意义。《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出要培育新型消费，鼓励定制、体验、智能、时尚消费等新模式新业态发展，丰富数字生活体验。体验消费是扩大国家内需战略的重要组成部分，已进入重大发展机遇期，标准化作为行业发展的重要技术支撑，亟需同步加强，以促进用户体验行业健康快速发展，有效推动我国相关产业质量提升和品牌建设工作的。

### 一、我国用户体验行业及标准化工作现状

一是用户体验新业态加速形成。经过多年发展，用户体验行业已经初具规模，并在社会经济各个领域崭露头角，成为引领消费发展的重要模式，逐渐形成了新发展阶段经济发展中的一个新业态。二是用户体验标准化需求日益增长。在发展数字经济成为全球共识背景下，企业数字化触点逐步增加，与用户的交互场景也变得更加丰富，用“用户体验设计”等理念及工具方法进行产品、渠道和服务创新，成为越来越多企业的选择，随之而来的是在技术实现方法上对相应标准的需求。三是用户体验标准化工作初显成效。一些行业领域已关注到标准在支撑用户体验行业发展中的显著作用，积极搭建行业交流平台，加快推进相关标准研制，为统筹开展

用户体验标准化工作奠定了初步基础。

## 二、业务范围和标准体系框架

围绕加速形成体验业态、体验评价与管理以及体验释义等，开展相关行业标准研究与制修订工作。用户体验标准体系框架包括基础共性、关键技术以及重点领域三大类标准。其中，基础共性标准包括术语定义与用户体验框架，为各类标准提供基础性支撑；关键技术标准从用户研究、以人为本的设计、体验评估以及体验质量管理等用户体验全生命周期维度对关键技术进行规范；重点领域标准结合相关领域的实际情况和具体要求，指导行业有效开展用户体验工作。用户体验标准体系框架如图 1 所示。



图 1 用户体验标准体系框架

## 三、牵头筹建单位的有关情况

中国电子质量管理协会（以下简称“协会”）拟牵头筹建用户体验标准化工作组。自 2012 年起，协会着力推动用户体验相关工作，主办的中国用户体验峰会目前已历时九年，已成为我国用户体验行业深具影响力的最活跃平台之一。2014 年起，协会与工业和信息化部教育与考试中心联合开展用户体验职业技术人才培养，至今已培训用户研究工程

师、交互设计师、视觉界面设计师 15600 余人次。2015 年协会牵头发起成立用户体验联盟，成员单位 300 余家，覆盖用户体验全产业链条，自 2016 年起已连续 6 年发布《中国用户体验行业白皮书》。2018 年起，协会每年组织全国政协委员调研走访用户体验行业机构，持续在全国政协会议上发表用户体验工作提案，为行业发声。2020 年以来，每年发布用户体验优秀实践案例。在用户体验相关标准建设方面，目前，协会已发布《智能产品用户体验评价指南》《小家电工效学设计要求》等多项团体标准，为相关行业先行开展用户体验评价和管理等工作提供了重要技术支撑。