

2019 CHINA USER EXPERIENCE INDUSTRY WHITE PAPER

2019中国用户体验行业白皮书



中国电子质量管理协会
China Quality Management Association for Electronics Industry



中国用户体验联盟
UXACN User Experience Alliance China

中国电子质量管理协会

中国用户体验联盟

二零二零年 伍月

编纂团队：李宁、杨智宝、袁小伟

刘胜强、肖戈峰、刘远

编撰单位：中国电子质量管理协会

中国用户体验联盟

中国移动研究院

微众银行

弗雷斯特 (Forrester) 市场咨询公司

广东省广告集团GIMC学院

倍比拓 (beBit) 管理咨询公司

明略科技集团

中国电信研究院



目 录

Contents

PART.1 2019中国用户体验行业白皮书 ——政策动向

- 1.1 制造业设计能力提升行动
- 1.2 制造业产品和服务质量提升措施
- 1.3 信息消费示范城市建设
- 1.4 信息消费示范城市建设
- 1.5 超高清视频产业发展行动
- 1.6 文化与科技融合指导意见
- 1.7 跨境电商寄递服务高质量发展意见
- 1.8 智能产品用户体验评价体系
- 1.9 用户体验创新与高质量发展

PART.4 移动用户体验指数

- 4.1 2019年和指数测评结果
- 4.2 2019年指标变动趋势

PART.6 银行业大调查

- 6.1 银行业用户体验大调查报告·小微篇
- 6.2 银行也用户体验大调研项目概述
- 6.3 银行渠道用户体验分析
- 6.4 评估体系再升级

PART.2 2020客户体验预测

- 2.1 观点
- 2.2 客户体验认证

PART.3 中国年轻用户群体消费体验趋势解读

- 3.1 前言
- 3.2 消费者主导的营销时代
- 3.3 数字时代,年轻群体六大消费体验趋势(部分节选)
- 3.4 结语

PART.5 保险行业NPS白皮书

- 5.1 摘要
- 5.2 体验管理方法论
- 5.3 寿险NPS表现
- 5.4 车险NPS表现
- 5.5 数字化客户体验
- 5.6 从入口统计特征看NPS
- 5.7 结语

PART.7 工具调查与案例

- 7.1 高效金融App开发工具
- 7.2 2019年用户体验工具调查报告



POLICY TENDENCE

政策动向

2019年,全国政协提案《推动用户体验创新,打造高质量发展新引擎》提出“从宏观层面将用户体验评价体系纳入高质量发展的考核体系”以及工信部科技司开展“智能产品用户体验评价研究与应用课题”,均向用户体验行业传递了明确的利好信息,相关政策的落地已经进入实操阶段。

工业和信息化部、科技部、国家邮政局等相关部委亦相继出台了涉及“用户体验”的政策指导意见,具体集中在质量提升、制造业设计、信息消费、超高清视频、文化与科技融合等领域,其中“智能产品用户体验评价指南”、“规范信息交互、用户体验、运行维护等设计标准,形成高水平设计标准体系”“信息消费体验中心”以及“加强体验科学基础研究”等政策信息,令人关注。

一、工业和信息化部、国家发改委等十三部门关于印发制造业设计能力提升专项行动计划(2019-2022年)的通知(工信部联产业〔2019〕218号)

在“夯实制造业设计基础”一章中,提出“加大基础研究力度。强化制造业设计理论、设计基础数据积累、设计规范、设计标准、设计管理、设计验证等基础工作。加大对设计创新项目和工业设计软件基础研究的支持力度。强化产品安全性、功能性、可靠性、环保性等标准要求,规范信息交互、用户体验、运行维护等设计标准,形成高水平设计标准体系。鼓励社会团体、产业联盟、高校院所和企业基于设计创新和专利制定团体标准、企业标准,积极参与制定国家标准和国际标准。组织第三方机构开展计量性设计研究,鼓励构建支撑制造业产品设计的计量测试技术服务平台,推动计量与产品设计过程融合,逐步实现设计过程量值控制,提升制造业产品设计效率。”

二、工业和信息化部《关于促进制造业产品和服务质量提升的实施意见》(工信部科〔2019〕188号)

在“加快重点产业质量提升”一章中,提出“提高原材料工业供给质量,支持开展重点原材料产品用户满意度调查,以用户为中心不断提升原材料供给质量。”“促进消费品工业提质升级,培育壮大个性化定制企业和平台,推动企业发展个性定制、规模定制、高端定制。”

“推动信息技术产业迈向中高端,规范对智能终端应用程序的管理,改善信息技术产品和服务的用户体验。”

在“保障措施”一章中,提出“引导企业和产业集群追求卓越,关注绿色低碳、可持续发展、消费友好等新需求。”

三、工业和信息化部关于印发《信息消费示范城市建设管理办法(试行)》的通知(工信部信软〔2019〕63号)

在“综合型信息消费示范城市申报基本条件”、“特色型信息消费示范城市申报基本条件”均包含了“申报城市已建成或计划在未来三年内立项建设特色领域信息消费体验中心”。

四、工业和信息化部办公厅关于做好2019年工业质量品牌建设工作的通知(工信厅科函〔2019〕53号)

在“推广先进质量管理方法”中,提出“引导企业加强全面质量管理,支持有关单位实施用户满意工程,持续优化用户体验,提高用户满意和企业质量效益。”

在“优化质量发展环境”中,提出“优化推荐性标准供给,鼓励社会团体制定满足高层次市场需求和创新需求的团体标准,推进先进团体标准应用示范,以先进标准促进质量升级发展。”

五、工业和信息化部、国家广播电视总局、中央广播电视总台关于印发《超高清视频产业发展行动计划(2019-2022年)》的通知(工信部联电子〔2019〕56号)

在“加快行业创新应用”一章中,提出“推动超高清视频技术在智能网联汽车中的应用,加强超高清车载图像传感器及车载屏幕产品研发量产,提升车辆感知能力与人机交互体验。”

六、科技部等六部门印发《关于促进文化和科技深度融合的指导意见》的通知(国科发高〔2019〕280号)

(一)加强文化共性关键技术研发。

加强智能科学、体验科学等基础研究,开展语言及视听认知表达、跨媒体内容识别与分析、情感分析等智能基础理论与方法研究,开展人机交互、混合现实等关键技术开发,推动类人视觉、听觉、语言、思维等智能技术在文化领域的创新应用。

七、国家邮政局、商务部、海关总署《关于促进跨境电子商务寄递服务高质量发展的若干意见(暂行)》(国邮发〔2019〕17号)

近年来,随着互联网普及应用和邮政业高速发展,跨境寄递服务在促进中小企业产品出口、为人民群众提供商品进口等方面发挥了巨大作用,已经成为助推对外贸易增长和产业转型升级的新动力。但在快速发展中,用户体验、权益保护、安全监管、国际规则等方面也存在明显短板。为打造更多跨境寄递服务通道平台,促进跨境寄递服务高质量发展,保障寄递安全,改进用户体验,降低物流成本,维护公平竞争,形成线上线下协同发展新格局。

八、《工业和信息化部科技司关于智能产品用户体验评价研究与应用项目的委托函》(工科函[2019]529号)

为深入贯彻落实《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，推进工业质量品牌建设，支持制造业高质量发展，委托中国电子质量管理协会（中国用户体验联盟）承担项目任务，开展智能产品用户体验评价研究与应用的工作，要求：

- 1、研究建立用户体验质量评价体系，制定《智能产品用户体验质量评价指南》
- 2、以车载人机交互产品、智能家居产品为重点，举办用户体验质量评价研讨会
- 3、开展用户体验评价指南企业宣贯活动，并培育用户体验贯标企业，提升产品用户体验水平。

九、2019年，全国政协提案《关于推动用户体验创新，打造高质量发展新引擎》。

2019年全国两会期间，全国政协委员叶友达、周玉梅、张德兴、曲伟、黄雪鹰等向大会提交了《关于推动用户体验创新，打造高质量发展新引擎》的提案；文中指出：“新经济与传统经济相比最显著的特征就是以人为中心，以用户为中心。过去在传统的生产模式下，生产者关注的第一要素是成本，即如何通过规模化有效控制成本、提高效率，从而实现利润的最大化；而在新经济的背景下，生产活动回归到用户这个原点，如何把握用户需求，满足用户体验就成为了生产者需要面对的首要问题，此时，用户不仅仅是产品的“消费者”，更是产品的“创造者”；用户参与创新，这就是新经济高质量发展的新动能之一。”并建议“从宏观层面将用户体验评价体系纳入高质量发展的考核体系；从国家层面优先选择消费电子、汽车、机器人、金融、通信以及人工智能等行业，以定标准、树标杆、强品牌、推经验为主要抓手，开展用户体验创新推进工作；并培育用户体验行业快速发展，对用户体验行业机构，包括人才培养、咨询服务及科研设备开发等院校及企业给予政策及资金扶持。”



中国用户体验联盟 出品
User Experience Alliance CHina
贰零贰零年 伍月