

粤港澳大湾区标准创新联盟

大湾区标准创新联盟秘〔2026〕29号

关于批准《快递软件产品使用体验度量模型及方法》大湾区团体标准立项的通知

各有关单位：

随着快递行业数字化、智能化持续发展，用户已普遍通过 App、小程序、H5、PC 端等软件产品完成寄件下单、运费查询、物流跟踪、在线客服、售后处理等操作，软件产品已成为快递服务的重要触点，直接影响用户体验。目前，行业内对快递软件产品体验的评估多依赖企业内部规则或项目经验，缺乏统一、客观、量化的度量模型和评价方法，导致不同企业、团队、项目之间评价口径不一致，难以横向比较，也不利于产品持续优化和行业协同提升。

为解决上述痛点，由顺丰科技有限公司牵头，联合深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、顺丰速运（香港）有限公司、顺丰速运（澳门）有限公司等多家单位共同向粤港澳大湾区标准创新联盟秘书处提出粤港澳大湾区团体标准《快递软件产品使用体验度量模型及方法》立项申请。根据联盟标准管理办法规定，秘书处已对《快递软件产品使用体验度量模型及方法》开展查新工作，符合立项要求，于 5 月 26 日提交联盟执行委员会进行立项审查。经联盟执行委员会投票表决，于 6 月 3 日同意予以立项。

请各编制单位认真组织落实编制和研究工作，确保标准质量，按时完成粤港澳大湾区团体标准制修订任务。

粤港澳大湾区标准创新联盟秘书处

2026年6月4日