



服务质量评价认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

**建立的服务质量评价认证符合标准:
GB/T 36733-2018、GB/T 19039-2009**

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

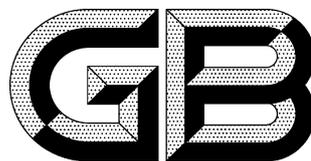
本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国国家标准

GB/T 36733—2018



服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
4.1 目的性原则	2
4.2 可操作性原则	2
4.3 全面性原则	2
5 评价内容	2
5.1 服务质量要素	2
5.2 评价指标选取	2
6 评价方法	2
6.1 关键过程评价法	2
6.2 关键要素评价法	3
6.3 层次分析法	3
7 评价程序	3
7.1 评价准备	3
7.2 建立评价指标体系	3
7.3 监测采集并校验数据	3
7.4 形成评价结论	3
附录 A (规范性附录) 服务质量评价指标体系表	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、国家市场监督管理总局质量司、国家发展改革委产业协调司。

本标准主要起草人:程永红、黄国梁、曹俐莉、夏农、王东、李忠娟、胡品洁、李际平、杨朔、曾毅、井琛、侯非、靳宗振、刘琪。



服务质量评价通则

1 范围

本标准规定了服务质量评价的原则、内容以及程序和方法。
本标准适用于对服务组织及相关服务活动的评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

GB/T 24620 和 GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:组织的概念包括,但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合,无论是否为法人组织,公有的或私有的。

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务(3.3)的个人或组织(3.1)。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在组织(3.1)和顾客(3.2)之间进行组织(3.1)的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

——在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

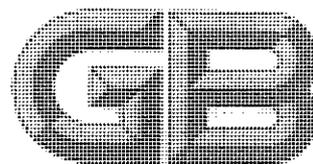
——在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

[GB/T 19000—2016,定义 3.7.7]



中华人民共和国国家标准

GB/T 19039—2009

顾客满意测评通则

General rules of customer satisfaction measurement

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布



前 言

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国质量协会、大长江集团有限公司、海尔集团。

本标准主要起草人:裴飞、戚奎桐、康键、张荣静、郑兆红、朱立恩、王晓生、郑奎静、解居志、冯卫。

引 言

以顾客为关注焦点是组织质量管理的重要原则,顾客满意测评为组织有效了解顾客满意程度提供了方法。

我国开展顾客满意测评的时间不长,但是测评工作得到越来越多的组织的重视。对目前各类顾客满意测评工作的分析表明,组织开展的测评工作存在着各种不规范的地方,影响了顾客满意测评结果的科学性和有效性。制定本标准的目的是帮助组织明确顾客满意测评的基本原则,规范顾客满意测评过程,使组织能够更加科学、规范地开展顾客满意测评工作。



顾客满意测评通则

1 范围

本标准规定了进行顾客满意测评工作的基本原则、测评的过程和测评结果的应用。
本标准适用于组织实施外部顾客满意测评。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注1：顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注2：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.1.4]

3.2

顾客满意测评 customer satisfaction measurement

组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度，策划和设计获取顾客满意信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意结果的过程。

4 基本原则

4.1 总则

为保证顾客满意测评方法、测评过程及测评结果的有效，组织应遵循 4.2 至 4.5 的基本原则。

4.2 资源

组织应配置充足的资源（包括人力资源）用于顾客满意测评，并进行有效和高效的管理。

4.3 职责

组织应对参与顾客满意测评的人员制定相应的职责。

4.4 适宜方法

组织应针对不同情况选择适宜的顾客满意测评的方法，以确保测评过程及测评结果的有效。

4.5 持续测评

组织应根据需要建立持续测评制度，以利于不断提高顾客满意。

5 测评过程

5.1 确定测评范围

组织应首先确定顾客满意测评的范围，如：



编号: BZ-SC-R-051

版本: A/0

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《服务质量评价认证实施规则》

文件编号: BZ-SC-R-051
版本: A/0
编制: 
审核: 
批准: 
控制状态: 受控

2024-04-02 发布

2024-04-16 实施

文件修订记录表



《服务质量评价认证实施规则》

1 范围

本规范规定了构成服务质量评价认证实施规则的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，以及服务质量评价体系完善程度的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

本规范适用于生产型企业和销售服务型企业的服务质量评价体系完善程度和水平的评价，适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对服务质量评价体系完善程度和水平进行评价，以及为组织建立服务质量评价体系完善程度和水平的自评提供参考。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19011 质量和(或)环境管理体系审核指南
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19012 质量管理顾客满意 组织处理投诉指南
- GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范
- SB/T 10401 商品售后服务评价体系
- SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1 质量

一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词如差、好或优秀来修饰。

3.2 生产型企业

有自己的产品，并建立了销售系统的生产企业。

3.3 销售服务型企业

自己不生产产品，只销售其他企业产品的商业企业。

3.4 评审员

具备资质、从事评价审查的专业人员。

3.5 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.6 评价体系