



# 顾客满意度测评服务评价认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

**建立的顾客满意度测评服务评价认证符合标准:  
SB/T 10409-2007、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

ICS 03.080.01  
A 12  
备案号:20174—2007

# SB

## 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10409—2007

20072277

### 商业服务业顾客满意度测评规范

Criterion on measurement of satisfaction  
in commercial and service trade



2007-01-25 发布

2007-05-01 实施



中华人民共和国商务部 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 总则 .....	2
5 商业服务业顾客满意度测评的指标体系 .....	2
6 顾客满意度调查的方案设计 .....	3
7 商业服务业顾客满意度测评模型与估计 .....	3
8 顾客满意度测评分析 .....	4
附录 A (规范性附录) 测评要素 .....	5
附录 B (资料性附录) 测评方法 .....	13

## 前 言

本标准的附录 A 为规范性附录,附录 B 为资料性附录。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位:北京能博万信息咨询有限公司。

本标准主要起草人:廖俊国、金勇进、刘慧慧、王华、李菲、刘欣、刘薇、龚娴、洪媛。

# 商业服务业顾客满意度测评规范

## 1 范围

本标准规定了商业服务业开展顾客满意度测评所采用的指标体系、调查方案的设计、测评模型及其统计分析方法体系。

本标准适用于批发和零售业、住宿和餐饮业以及居民服务与其他服务业开展的顾客满意度测评。

## 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 4754—2002 国民经济行业分类

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**顾客 customer**

购买并使用某种产品或接受某种服务的主体，可以分为个人消费者和机构、集团消费者。

### 3.2

**顾客满意/顾客满意度 customer satisfaction**

顾客在消费产品或接受服务的过程中(以及之后的一段时期内)所形成愉悦或失望的感觉状态。顾客满意水平的量化就是顾客满意度。

### 3.3

**顾客满意度指数 customer satisfaction index**

借助于统计和经济计量学模型技术将顾客满意度的衡量指数化，全面、综合地度量顾客满意程度的一种指标。

### 3.4

**测评 measurement**

针对研究对象所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程。

### 3.5

**顾客满意度测评 measurement of customer satisfaction**

在一定层面上，就某一类产品(服务)或品牌对其顾客群体进行调查，取得顾客满意状况的数据，通过综合测算与分析，得到顾客满意等评价结果。

### 3.6

**指标体系 index system**

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

### 3.7

**调查方案 survey scheme**

为取得测评所需要的资料数据而制定的关于如何抽样、如何调查、如何评价调查质量等一整套步骤程序的设计，包括抽样方法设计、调查方法设计和问卷设计等内容。



# 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、咸奎桐、康健、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：

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

《顾客满意度测评服务评价认证实施规则》

文件编号:	BZ-SC-R-018
版 本:	A/0
编 制:	
审 核:	
批 准:	
控制状态:	受控



## 1 范围

本规范规定了对从事商业活动的组织和个体的顾客满意度测评服务进行评价时应遵照的原则、指标和方法，并对从事商业活动的组织和个体的顾客满意度测评服务建设提出了指南。

本规范适用于对组织顾客满意度测评服务的识别管理，也适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对组织顾客满意度测评服务的评价。本规则适用于顾客满意度测评服务体系评价认证，其认证领域为：SC13支持性服务。

## 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 质量管理体系 基础和术语

## 3 术语和定义

GB/T 19000确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 顾客满意

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。

### 3.2 顾客满意测评

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 通用要求

### 4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.1 要求。

### 4.2 公正性的管理

以下活动不应视为对受审核方的顾客满意度测评服务评价咨询活动：

- a) 为顾客满意度测评服务评价审核进行的前期访问活动；
- b) 为受审核方提供的顾客满意度测评服务评价技术有关的服务活动；
- c) 为受审核方提供顾客满意度测评服务评价过程符合性评审活动；
- d) 为受审核方提供的公开的、通用的顾客满意度测评服务评价标准培训课程。

其他情况应按照 CNAS-CC01 的 5.2 要求。