



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19038—2009

---

## 顾客满意测评模型和方法指南

Guidelines for model and methods 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

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 建立顾客满意测评模型 .....	2
4.1 模型结构 .....	2
4.2 模型的数学形式 .....	3
5 设计抽样方案 .....	3
6 选择数据收集方法 .....	3
7 设计问卷 .....	3
7.1 问卷结构 .....	3
7.2 问卷检验与修正 .....	4
8 收集、统计与分析数据 .....	4
8.1 收集数据 .....	4
8.2 统计数据 .....	4
8.3 分析数据 .....	4
附录 A (资料性附录) 模型结构及数学形式示例 .....	6
附录 B (资料性附录) 可选用的抽样方法 .....	7
附录 C (资料性附录) 信度与效度检验 .....	8
附录 D (资料性附录) 顾客满意重要性战略矩阵分析示例 .....	9

## 前 言

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 和附录 D 为资料性附录。

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、海尔集团、大长江集团有限公司。

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

## 引 言

以顾客为关注焦点是组织质量管理的重要原则之一,顾客满意测评为组织正确和有效地提高顾客满意提供了重要方法。

顾客满意测评方法众多,国内外研究表明结构方程模型方法是一种先进的测评方法,采用该方法能够实现不可直接测量因素的测评,有效地反映组织所关注的各测评因素对顾客满意的影响程度;同时可在样本量较小的情况下实施测评,并保证测评结果的可靠性。

鉴于结构方程模型方法具有科学、稳定等优势和其广泛的应用前景,特制定本标准。标准规定了测评模型建立、抽样方案设计、数据收集方法选择、问卷设计、数据收集、统计与分析等测评实施过程中涉及的步骤和方法,为各类组织规范化地开展顾客满意测评工作提供指南。

# 顾客满意测评模型和方法指南

## 1 范围

本标准规定了采用结构方程模型实施顾客满意测评的方法,包括建立测评模型、设计抽样方案、选择数据收集方法、设计问卷、收集、统计与分析数据等。

本标准适用于组织采用结构方程模型方法实施的外部顾客满意测评。

组织也可参照本标准采用其他模型方法实施顾客满意测评。

## 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

GB/T 3358.1—1993 统计学术语 第一部分 一般统计术语

## 3 术语和定义

GB/T 19000—2008 和 GB/T 3358.1—1993 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 顾客 customer

接受产品的组织或个人

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

[GB/T 19000—2008,定义 3.3.5]

### 3.2

#### 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足的程度的感受

注:采用 GB/T 19000—2008 中定义 3.1.4,该定义中的注被删除。

### 3.3

#### 结构方程模型 structural equation model

基于变量的协方差矩阵来分析变量之间关系的一种多元统计分析技术

### 3.4

#### 结构方程 structural equation

结构方程模型的构成部分,用以描述潜变量(3.6)之间关系的方程

### 3.5

#### 测量方程 measurement equation

结构方程模型的构成部分,用以描述潜变量(3.6)与可观测变量(3.7)之间关系的方程

### 3.6

#### 潜变量 latent variable

不能直接测量的变量,如智力、学习动机、顾客满意等