



# 中华人民共和国物资管理行业标准

WB/T 1040—2012

---

## 物流企业客户满意度评估规范

Evaluation criteria for customer satisfaction of logistics enterprises

2012-03-24 发布

2012-07-01 实施

---

中华人民共和国国家发展和改革委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评估指标的设定 .....	2
5 评估指标的量化处理 .....	3
6 评估指标权重的确定 .....	4
7 数据的调查方法 .....	5
8 评估的步骤 .....	6
9 物流企业客户满意度等级划分标准 .....	8
附录 A (资料性附录) 物流企业客户满意度评估模型 .....	9
参考文献 .....	10

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：湖北物资流通技术研究所、江苏六维物流设备实业有限公司。

本标准主要起草人：陈方健、徐正林、王锋、安民、秦明森、郑朝霞。

# 物流企业客户满意度评估规范

## 1 范围

本标准规定了物流企业进行客户满意度评估时评估指标的设定原则与内容、评估指标的量化处理与评估指标权重的确定方法、评估数据的调查方法及具体的评估步骤,并给出了物流企业客户满意度的等级划分标准。

本标准适用于 GB/T 19680 中所规定的物流企业,生产企业物流服务客户满意度评估亦可参照执行。

## 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 18354—2006 物流术语

GB/T 19680—2005 物流企业分类与评估指标

## 3 术语和定义

GB/T 18354—2006 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 物流企业 logistics enterprise

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[GB/T 18354—2006,定义 2.16]

### 3.2

#### 客户 customer

委托或接受物流企业服务的组织或个人。

注:本标准中的客户包括以下两类。一是直接接受物流企业服务的组织或个人,称为直接客户;一是委托物流企业为其服务对象提供服务的组织或个人,称为间接客户。

### 3.3

#### 客户满意 customer satisfaction

客户对其服务要求(指明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望)已被满足的程度的感受。

注:客户通过物流企业服务的可感知效果(或结果)与他的期望值相比较后所形成的感觉状态有三种。如果可感知效果低于期望,客户便会感到不满意;如果二者相符合,客户便会感到满意;如果可感知效果超过期望,客户便会感到十分惊喜。

### 3.4

#### 客户满意度 customer satisfaction degree

客户满意程度的定量描述。

注 1: 客户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客户很满意。

注 2: 即使规定的客户要求符合客户的愿望并得到满足,也不一定确保客户很满意。