

ICS 03.080.01
A 12
备案号:20174—2007



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10409—2007

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。