



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：