

ICS 03.080.01
A 10
备案号: 20845—2007



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10425—2007

家用和类似用途电器服务 顾客满意度测评规范

Criterion on measurement of satisfaction in household and similar
electronic and electrical appliance service

2007-05-30 发布

2007-11-01 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 建立测评体系	3
6 测评模型	3
7 调查问卷设计	4
8 抽样调查的基本要求	5
9 调查实施	6
10 数据处理	6
11 数据分析	7
附录 A(规范性附录) 服务供方满意度测评模型和测评指标体系	9
附录 B(规范性附录) 综合测评模型与测评指标体系	14
附录 C(规范性附录) 分类别调查测评模型与测评指标体系	19

前 言

本标准的附录 A、附录 B 和附录 C 均为规范性附录。

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：中国家用电器维修协会，海尔集团，海信集团有限公司，飞利浦（中国）投资有限公司，家庭小电器，LG 电子（中国）售后服务本部，美的日用家电集团有限公司，索尼（中国）有限公司，松下（电器）中国有限公司（以上按企业全称拼音字母排序）。

本标准主要起草人：王艳梅、郭赤兵、刘松、杨朝辉、李秀琨、陈炜、宋健康、刘明、刘赛、张维作。

家用和类似用途电器服务 顾客满意度测评规范

1 范围

本标准规定了家用和类似用途电器服务顾客满意度的综合测评模型和测评指标体系；不同服务类别服务顾客满意度的调查测评模型与测评指标体系；调查问卷设计、抽样调查的基本要求、调查实施和数据处理及数据分析等内容。

本标准适用于家用和类似用途电器服务行业开展服务顾客满意度测评以及对服务供方满意度测评。

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 19000—2000 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

因果关系模型 causal model

基于社会学、心理学、统计学的理论，构建反映影响顾客满意度的主要因素和它们之间的原因与结果关系的结构方程模型。

3.2

结构变量 latent variables

在顾客满意度因果关系模型中，由若干个观测变量反映出来的、抽象的、不能直接测量的变量（测评模型中圆框里的变量为结构变量）。

3.3

观测变量 measurable variables

在顾客满意度因果关系模型中，反映对应的结构变量、具体的、可以直接测量的变量（测评模型中方框里的变量为观测变量）。

3.4

满意度指标 components of customer satisfaction

顾客满意度测量中采用的所有结构变量和观测变量的总和。

3.5

原因要素 causal factors

直接或间接影响服务顾客满意度的结构变量。

3.6

结果要素 resultant factors

导致服务顾客满意度结果的结构变量。