

ICS 03.140
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 29186.3—2021
代替 GB/T 31041—2014

品牌价值要素评价 第3部分：质量要素

Evaluation of brand value elements—Part 3: Quality elements

2021-04-30 发布

2021-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 基本要求	2
5 评价指标体系	2
6 指标测量	2
7 结果测算	5
附录 A (资料性附录) 品牌价值质量要素评价指标示例	7

前 言

GB/T 29186《品牌价值要素评价》分为 6 部分：

- 第 1 部分：通则；
- 第 2 部分：有形要素；
- 第 3 部分：质量要素；
- 第 4 部分：创新要素；
- 第 5 部分：服务要素；
- 第 6 部分：无形要素。

本部分为 GB/T 29186 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替 GB/T 31041—2014《品牌价值 质量评价要求》，与 GB/T 31041—2014 相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 结构调整，为便于使用，标准结构调整范围为范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、评价指标体系、指标测量、结果测算和附录 A 八个部分，并与本标准的其他部分结构保持一致；
- b) 增加了“质量承诺”“质量感知”“合格评定”和“顾客满意”等 4 个术语和定义；
- c) 将“总体要求”的内容修改为“基本要求”；
- d) 将“评价要素”的内容修改为“评价指标体系”，给出了品牌价值质量要素评价指标体系的构成；
- e) 增加了“指标测量”，对具体测量指标的名称、指标描述、指标测量示例和可能的数据来源给出了指南；
- f) 将“评价方法”修改为“结果测算”；
- g) 增加了附录，给出品牌价值质量要素评价的示例。

本部分由全国品牌评价标准化技术委员会(SAC/TC 532)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国品牌建设促进会、中国质量认证中心、中标合信(北京)认证有限公司、深圳市品牌建设促进中心、无限极(中国)有限公司、海尔智家股份有限公司。

本部分主要起草人：康健、吕安然、陆梅、段琦、李可伟、王立志、刘文文、杨志花、任贤全、刘凤松、孙红梅。

本部分所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 31041—2014。

品牌价值要素评价 第3部分：质量要素

1 范围

GB/T 29186 的本部分规定了品牌价值质量要素评价的基本要求、评价指标体系、评价指标测量和结果测算的要求。

本部分适用于各类实体开展品牌价值要素评价、品牌评价和品牌管理活动。

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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 29185 品牌价值 术语

GB/T 29186.1 品牌价值要素评价 第1部分:通则

ISO 20671:2019 品牌评价 原则与基础(Brand evaluation—Principles and fundamentals)

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 29185、ISO 20671:2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量承诺 quality commitment

品牌实体对所提供的产品或服务的固有特性满足要求程度的声明。

3.2

质量感知 quality perception

顾客根据对产品的使用目的和需求状况,综合分析市场上各种经由正式或非正式途径获得的相关信息,对一种产品或服务所做的抽象的主观的评价。

3.3

合格评定 conformity assessment

与产品、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的证实。

注:合格评定对象包括接受合格评定的特定材料、产品、安装、过程、体系、人员或机构,其中产品包括服务。

[GB/T 27000—2006,定义 2.1]

3.4

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其期望已被满足程度的感受。

注1:在产品或服务交付之前,组织有可能不了解顾客的期望,甚至顾客也在考虑之中。为了实现较高的顾客满意,可能有必要满足那些顾客既没有明示,也不是通常隐含或必须履行的期望。

注2:投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注3: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—2016,定义 3.9.2]