

ICS 01.040.03

CCS A 12

# DB 3401

安徽省合肥市地方标准

DB 3401/T 211—2020

## 中小企业服务机构顾客满意度测评规范

2020 - 12 - 22 发布

2020 - 12 - 22 实施

合肥市市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由合肥市经济和信息化局提出。

本文件由合肥市经济和信息化局归口。

本文件起草单位：安徽信品道科技有限公司、卧涛科技有限公司、安徽博天亚智能科技有限公司、安徽聚亿美教育咨询有限公司、安徽三品技术服务有限公司、合肥市中小企业服务中心、安徽远创人力资源管理集团有限公司。

本文件主要起草人：吴飞、王琪、吴芷绮、胡松涛、姚其林、高博、唐燕岚。

本文件为首次发布。

# 中小企业服务机构顾客满意度测评规范

## 1 范围

本文件规定了中小企业服务机构顾客满意度测评的基本要求、测评内容、测评流程、测评结果的应用。

本文件适用于第三方测评机构对中小企业服务机构进行的顾客满意度测评，中小企业服务机构开展顾客满意度自我测评也可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19000-2016 质量管理体系 基础和术语（ISO 9000:2015，IDT）

## 3 术语和定义

GB/T 19000-2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**中小企业服务机构** service organization of small and medium-sized enterprises  
为中小企业提供服务的组织。

### 3.2

**顾客满意度测评** customer satisfaction measurement

中小企业服务机构为了解顾客对其提供服务的满意程度，策划和设计获取顾客满意度信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意度的过程。

## 4 基本要求

- 4.1 应坚持方法科学、数据准确、流程规范的原则。
- 4.2 应配备充足的资源用于顾客满意度测评，并进行有效的管理。
- 4.3 应根据测评目的对测评全过程进行策划。

## 5 测评内容

测评内容包括服务设施、服务质量、服务人员、收费和投诉等，按附录 A 执行。

## 6 测评流程

### 6.1 概述

测评流程见图 1。

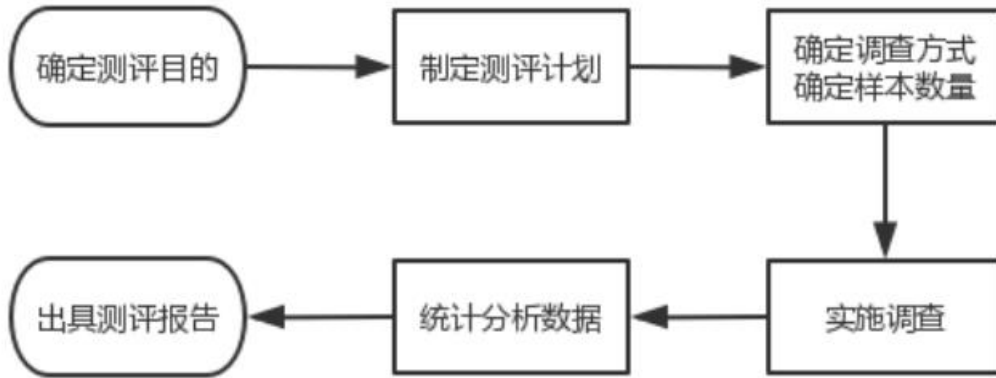


图1 测评流程图

## 6.2 确定测评目的

应明确顾客满意度测评目的，测评目的包括但不限于：

- 用于服务质量的绩效考核；
- 监视顾客满意度变化趋势；
- 与其他组织比较顾客满意度。

## 6.3 制定测评计划

### 6.3.1 确定测评时间

应确定测评所需的时间，包括准备、培训和实施所需的时间。

### 6.3.2 确定测评人员

测评人员应具备满意度测评专业能力，宜成立项目组开展测评工作。

### 6.3.3 确定测评费用

应确定测评的费用预算，保证测评按计划完成。

## 6.4 确定调查方式

应根据测评目的选择调查方式，调查方式包括但不限于：

- 面访调查；
- 电话调查；
- 网络调查；
- 信函调查。

## 6.5 确定样本数量

样本数量按以下情况确定：

- 当服务的顾客数量在 100 个（含）以内时，应对每一个顾客进行调查；
- 当服务的顾客数量大于 100 个时，进行随机抽样，样本数量为 100 个。

## 6.6 实施调查

6.6.1 根据选择的调查方式特点，将测评内容设计为适合该调查方式的具体问卷。具体问卷内容包括标题、开场白、调查对象信息、测评内容问题和结束语等。

6.6.2 按照确定的调查方式，对选取的样本实施调查，并收集汇总调查数据。

## 6.7 统计分析数据

6.7.1 对获得的数据进行检查和筛选，剔除不可用数据，并根据需要进行数据分类。

6.7.2 对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档得 100 分，第二档得 80 分，第三档得 60 分，第四档得 30 分，第五档得 0 分。

6.7.3 所有抽样样本对每一项目打分的平均值即为该项目的得分。

6.7.4 所有项目的得分之和除以测评项目数量即得出满意度测评分值。

注：通过以上数据计算得出的满意度测评分值以百分制表示，也可根据测评目的需要转化为百分率表示。

## 6.8 出具测评报告

根据采集到的测评数据分析出真实、准确的测评结论并对其进行描述，提出相关建议，形成满意度测评结果。测评结果应以测评报告的形式呈现，测评报告宜包括：

- 封面；
- 报告摘要；
- 测评背景；
- 基本情况；
- 正文内容；
- 结论与建议；
- 附录。

注：测评报告的编制参考附录B。

## 7 测评结果的应用

测评结果宜应用在以下方面：

- 为中小企业服务机构的各类绩效考核提供依据；
- 为中小企业服务机构的服务质量持续改进提供信息；
- 为中小企业服务机构提高顾客满意度、顾客忠诚度和提升品牌形象提供参考。

## 附录 A

(规范性)

## 中小企业服务机构顾客满意度测评表

中小企业服务机构顾客满意度测评表见表 A.1。

表A.1 中小企业服务机构顾客满意度测评表

序号	测评项目		评价				
			第一档	第二档	第三档	第四档	第五档
1	服务设施	总体印象	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
2		场所环境	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
3	服务质量	接待咨询	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
4		服务流程	很清晰□	清晰□	一般□	不清晰□	很不清晰□
5		服务合同	很合理□	合理□	一般□	不合理□	很不合理□
6		服务方案	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
7		需求响应	很及时□	及时□	一般□	不及时□	很不及时□
8		服务结果	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
9		售后服务	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
10	服务人员	专业技能	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
11		工作效率	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
12		交流沟通	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
13		服务态度	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
14		仪容仪表	很满意□	满意□	一般□	不满意□	很不满意□
15	收费和投诉	服务收费	很合理□	合理□	一般□	不合理□	很不合理□
16		投诉处理	很满意□	不满意□	一般□	不满意□	很不满意□
其他意见或建议：							

**附 录 B**  
**(资料性)**  
**测评报告框架**

**B.1 封面**

封面包括测评项目名称、测评主体名称、测评时间、测评报告主要负责人员签名、盖章等。

**B.2 报告摘要**

测评报告简要说明测评报告结果及内容，在测评报告中应明确引用本文件。

**B.3 测评背景**

测评报告简要说明项目进行顾客满意度测评目的。

**B.4 基本情况**

测评报告包括测评项目介绍、主要测评人员构成、测评准备等。

**B.5 正文内容**

描述测评的过程，样本组成，调查方式，用文字、图形和简单的陈述文字说明本次测评的数据分析结果，分析影响满意度的主要影响因素等。

**B.6 结论与建议**

给出本次满意度测评结论与建议。

**B.7 附录**

附录包括测评方案、问卷及其它对调查报告中的观点有说明意义的材料。

---