

团 体 标 准

T/CGCC 50—2021

购物中心客户满意度评价规范

Specification for measurement of shopping mall customer satisfaction

2021-03-30 发布

2021-04-01 实施

中国商业联合会 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。

本文件由中国商业联合会提出并归口。

本文件主要起草单位：万商俱乐部商业服务专业委员会、中国商业联合会标准法规部、上海万茂网络科技有限公司、大悦城控股集团股份有限公司、太古地产(中国)投资有限公司、万达商业管理集团有限公司、华润万象生活有限公司、新城商业管理集团有限公司。

本文件主要起草人：杨泽轩、李倩、靳晓蕾、徐蓁、曹丽、山秀柱、邹昊、任远增。

购物中心客户满意度评价规范

1 范围

本文件规定了购物中心客户满意度评价的基本原则、评价机构要求、评价方法、调研问卷设计、抽样、数据处理及质量控制、实施过程、回访、数据分析、结果呈现、改进等内容。

本文件适用于第三方机构开展客户满意度评价,购物中心内部进行客户满意度调研可参考。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

接受产品或服务的组织或个人,包括消费者和商户。

3.2

客户满意度 customer satisfaction

客户期望值与客户体验的匹配程度。

注 1: 客户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客户很满意。

注 2: 即使规定的客户要求符合客户的愿望并得到满足,也不一定确保客户很满意。

4 基本原则

4.1 应确保样本数据真实有效,避免作假行为。

4.2 应确保分析过程客观公正,包含多维度。

4.3 调研指标应可量化,便于分析比较。

4.4 调研计划应具备可操作性。

5 评价机构要求

5.1 应有保证客户满意度评价质量与时效性的工作要求和管理工作要求或制度流程。

5.2 应具有开展评价活动的设备、设施及工作环境。

5.3 应有从事质量管理或调研相关专业工作 3 年以上的人员,至少 1 人具备基本统计知识和技能,参与评价的人员应具有普通话交流及电脑文字处理能力。

5.4 如开展网络调研,调研系统应满足以下要求:

——符合信息安全管理相关规定,包括但不限于软件设计安全、数据安全等;

——具有数据加密、系统用户认证、基于角色的审查能力;