



# 中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 27907—2011/ISO/TS 10004:2010

---

## 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

Quality management—Customer satisfaction—  
Guidelines for monitoring and measuring

(ISO/TS 10004:2010, IDT)

2011-12-30 发布

2012-02-01 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

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 顾客满意的含义 .....	2
5 顾客满意监视和测量框架 .....	2
6 顾客满意监视和测量的策划 .....	2
6.1 确定目的和目标 .....	2
6.2 确定范围和频次 .....	2
6.3 确定实施方法和职责 .....	3
6.4 配置资源 .....	3
7 顾客满意监视和测量的活动 .....	3
7.1 总则 .....	3
7.2 识别顾客期望 .....	3
7.3 收集顾客满意数据 .....	4
7.4 分析顾客满意数据 .....	6
7.5 提供改进反馈意见 .....	7
7.6 监视顾客满意 .....	7
8 监视和测量过程的保持和改进 .....	8
附录 A (规范性附录) 顾客满意概念模型 .....	9
附录 B (规范性附录) 识别顾客期望 .....	11
附录 C (规范性附录) 顾客满意的直接测量 .....	13
附录 D (规范性附录) 顾客满意数据的分析 .....	17
附录 E (规范性附录) 使用顾客满意信息 .....	21
参考文献 .....	22

## 前 言

本指导性技术文件按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本指导性技术文件与 GB/T 19010—2008《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》、GB/T 19012—2008《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》和 GB/T 19013—2009《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》共同构成质量管理中组织针对顾客满意过程的基础性系列国家标准。

本指导性技术文件使用翻译法等同采用 ISO/TS 10004:2010《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》。

本指导性技术文件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。

本指导性技术文件起草单位:中国标准化研究院、中国质量认证中心、海尔集团。

本指导性技术文件主要起草人:郑兆红、张荣静、康健、赵楠、杨颖、吴芳、冯卫、裴飞、李杰、季晓健。

# 引 言

## 0.1 总则

组织成功的关键要素之一是顾客对该组织及其产品满意。因此,有必要监视和测量顾客满意。

监视和测量顾客满意获得的信息能帮助确定组织的战略、产品、过程和顾客关注特性的改进机会,实现组织的目标。这些改进能增强顾客信心,并为组织带来商业利益和其他收益。

本指导性技术文件对组织建立有效的监视和测量顾客满意过程提供指导。

## 0.2 与 GB/T 19001—2008 的关系

本指导性技术文件与 GB/T 19001—2008 相容,并通过提供监视和测量顾客满意指导支持其目的。本指导性技术文件能帮助解决 GB/T 19001—2008 与顾客满意有关的具体条款,即下列各项:

- a) GB/T 19001—2008 5.2 以顾客为关注焦点:“最高管理者应以增强顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并予以满足。”
- b) GB/T 19001—2008 6.1b)资源管理:“组织应确定并提供以下方面所需的资源……,通过满足顾客要求,增强顾客满意。”
- c) GB/T 19001—2008 8.2.1 顾客满意:“作为对质量管理体系绩效的一种测量,组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息,并确定获取和利用这种信息的方法。”
- d) GB/T 19001—2008 8.4 数据分析:“组织应确定、收集和分析适当的数据,以证实质量管理体系的适宜性和有效性,并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。这应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。数据分析应提供有关以下方面的信息:顾客满意……”

本指导性技术文件也可单独使用。

## 0.3 与 ISO 9004:2009 的关系

本指导性技术文件也与为保持持续成功提供指南的 ISO 9004:2009 相容,并对下列条款进行补充:

——ISO 9004:2009 B.2 以顾客为关注焦点;

——ISO 9004:2009 8.3.1 和 8.3.2,确定顾客需求、期望和满意。

## 0.4 与 GB/T 19010、GB/T 19012、GB/T 19013 的关系

GB/T 19010 包含组织关于顾客满意的行为规范指南。这种行为规范能减小发生问题的可能性和消除由投诉和争议引起顾客满意下降。

GB/T 19012 包含与产品有关的投诉的内部处理指南。该指南通过有效和高效的解决投诉,保持顾客满意和顾客忠诚。

GB/T 19013 包含解决与产品有关的投诉因没能在内部圆满处理而产生的争议的指南。GB/T 19013 能帮助减少源于投诉未能解决的顾客不满意。

GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 共同为减少顾客不满意和增加顾客满意提供指导。本指导性技术文件通过提供顾客满意监视和测量指南对 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 进行补充。

获得的信息有助于指导组织采取措施保持或增强顾客满意。

# 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

## 1 范围

本指导性技术文件为确定和实施顾客满意监视和测量过程提供指南。

本指导性技术文件旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。本指导性技术文件主要关注的是组织的外部顾客。

本指导性技术文件不拟用于认证或合同目的,也不拟改变适用的法律法规规定的权利和义务。

## 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—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

## 3 术语和定义

GB/T 19000—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 产品 product

过程的结果

注 1: 产品可以是服务、软件、硬件或流程性材料。

注 2: 修改采用 GB/T 19000—2008 中定义 3.4.2,原定义中的 3 条注简化成注 1。

### 3.2

#### 顾客 customer

接受产品的组织或个人

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

注 1: 顾客可以包括可能受组织提供产品的影响和可能影响组织成功的其他相关方。

注 2: 顾客可以是组织内部的或外部的,本指导性技术文件重点关注的是外部顾客。

注 3: 修改采用 GB/T 19000—2008 中定义 3.3.5,原定义中的注扩展为注 1 和注 2。

### 3.3

#### 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]

### 3.4

#### 要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望

注: 修改采用 GB/T 19000—2008 中定义 3.1.2,原定义中的 5 个注被删除。