



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19014—2019/ISO 10004:2018

---

## 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 10004:2018, IDT)

2019-12-31 发布

2020-07-01 实施

---

国家市场监督管理总局 发布  
国家标准化管理委员会

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 概念和指导原则 .....	2
4.1 总则 .....	2
4.2 顾客满意的观念 .....	2
4.3 指导原则 .....	2
5 顾客满意监视和测量框架 .....	4
5.1 组织环境 .....	4
5.2 建立 .....	4
6 策划、设计和开发 .....	4
6.1 确定目的和目标 .....	4
6.2 确定范围和频次 .....	5
6.3 确定实施方法和职责 .....	5
6.4 配置资源 .....	5
7 运行 .....	5
7.1 总则 .....	5
7.2 识别顾客期望 .....	6
7.3 收集顾客满意数据 .....	6
7.4 分析顾客满意数据 .....	8
7.5 沟通顾客满意信息 .....	9
7.6 监视顾客满意 .....	10
8 保持和改进 .....	10
附录 A (资料性附录) ISO 10001、ISO 10002、ISO 10003 和本标准的相互关系 .....	12
附录 B (资料性附录) 顾客满意概念模型 .....	13
附录 C (资料性附录) 识别顾客期望 .....	15
附录 D (资料性附录) 顾客满意的直接测量 .....	17
附录 E (资料性附录) 顾客满意数据的分析 .....	21
附录 F (资料性附录) 使用顾客满意信息 .....	25
参考文献 .....	26

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 10004:2018《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》。

本标准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。

本标准起草单位:中国标准化研究院、上海市质协用户评价中心、安徽国科检测科技有限公司、山东新希望六和集团有限公司、珠海格力电器股份有限公司、中国质量协会、山东中烟工业有限责任公司济南卷烟厂、山东中烟工业有限责任公司青岛卷烟厂、无限极(中国)有限公司、山东省标准化研究院、北京嘀嘀无限科技发展有限公司。

本标准主要起草人:蔡华利、张婧姝、高峰、邵栋梁、刘振宇、邓智、李高帅、杨颖、孟庆华、侯莹莹、刘伟德、孙良泉、陶龙斐、刘世新、王恒英、蒋雅薇。

# 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和服务满意。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组织确定战略、产品、服务、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。

本标准对组织建立有效的监视和测量顾客满意过程提供指南。

本标准关注的是个人或组织对于能够或实际从公共或私人组织接受产品或服务的满意。

## 0.2 与 ISO 9001 的关系

本标准与 ISO 9001 相容,并通过提供监视和测量顾客满意指导支持其目的。本标准有助于组织实施 ISO 9001 与顾客满意有关的具体条款,即下列各项:

- a) ISO 9001:2015 中 4.3 关于质量管理体系的范围;
- b) ISO 9001:2015 中 5.1.2 关于以顾客为关注焦点;
- c) ISO 9001:2015 中 6.2.1 关于质量目标;
- d) ISO 9001:2015 中 8.2.1c)关于顾客沟通;
- e) ISO 9001:2015 中 9.1.2 关于顾客满意;
- f) ISO 9001:2015 中 9.1.3 关于分析与评价;
- g) ISO 9001:2015 中 9.3.2c)关于管理评审输入;
- h) ISO 9001:2015 中 10.1 关于改进。

本标准也可单独使用。

## 0.3 与 ISO 9004 的关系

本标准与 ISO 9004 相容,并通过有效和高效地应用监视和测量顾客满意过程支持其目标。ISO 9004 提供组织取得持续成功的指南。使用本标准能通过增强在监视和测量顾客满意领域的绩效促进实现持续成功。它还能基于顾客和其他相关方的反馈促进产品、服务和过程质量的持续改进。

注:除了顾客和投诉者,其他相关方包括供方、行业协会及其成员、消费者组织、相关政府机构、个人、所有者和受到监视和测量顾客满意过程影响的其他各方。

本标准也可单独使用。

## 0.4 与 ISO 10001、ISO 10002、ISO 10003 的关系

本标准与 ISO 10001、ISO 10002 和 ISO 10003 相容,这四个标准均可单独使用,或与任何一个共同使用。当共同使用时,本标准、ISO 10001、ISO 10002 和 ISO 10003 可以作为一个更广泛的综合性框架的一部分,在这个框架下,通过行为规范、投诉处理、争议解决、监视和测量顾客满意来增强顾客满意。(参见附录 A)

ISO 10001 包含组织关于顾客满意的行为规范指南。该行为规范能降低发生问题的可能性和消除导致顾客满意下降的投诉和争议的根源。

ISO 10001 和本标准可以一起使用。本标准能支持行为规范的建立和实施。例如,本标准描述的过程能帮助组织监视和测量顾客对这些行为规范的满意(见 ISO 10001:2018,8.3)。同样,行为规范能帮助组织确定和实施监视和测量顾客满意的过程。例如,组织可以建立关于监视和测量顾客满意时顾客信息保密的行为规范。

ISO 10002 包含与产品和服务有关的投诉的内部处理指南。该指南通过有效和高效地解决投诉,保持顾客满意和顾客忠诚。

ISO 10002 和本标准可以一起使用。本标准提供的指南能支持投诉处理过程的建立和实施。例如,本标准描述的过程能帮助组织监视和测量顾客对投诉处理过程的满意(见 ISO 10002:2018,8.3)。同理,投诉处理过程信息能用来监视和测量顾客满意。例如,投诉的频率和类型可以作为顾客满意的间接指标(见 7.3.2)。

ISO 10003 包含解决与产品和服务有关的投诉因没能在内部圆满处理而产生的争议的指南。ISO 10003 能帮助减少源于投诉未能解决的顾客不满意。

ISO 10003 和本标准可以一起使用。本标准能支持争议解决过程的建立和实施。例如,本标准描述的过程能帮助组织监视和测量顾客对争议解决过程的满意(见 ISO 10003:2018,8.3)。同理,争议解决过程的信息能用来监视和测量顾客满意。例如,争议的频次和性质可以作为顾客满意的间接指标(见 7.3.2)。

ISO 10001、ISO 10002 和 ISO 10003 共同为减少顾客不满意和增强顾客满意提供指导。本标准通过提供顾客满意监视和测量指南对 ISO 10001、ISO 10002 和 ISO 10003 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

本标准确定为实施顾客满意监视和测量过程提供指南。

本标准适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。本标准主要关注的是组织的外部顾客。

注：本标准中的术语“产品”和“服务”指组织预期提供给顾客或顾客所要求的产品和服务。

## 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—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。

ISO 和 IEC 有关标准化的术语数据库的网址为：

——ISO 在线浏览平台：<https://www.iso.org/obp>

——IEC 电子百科：<http://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织(3.7)

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

[源自：GB/T 19000—2016, 3.2.4]

### 3.2

#### 顾客满意 customer satisfaction

顾客(3.1)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(3.7)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(3.3)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。

[源自：GB/T 19000—2016, 3.9.2]

### 3.3

#### 投诉 complaint

〈顾客满意〉就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织(3.7)的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题