



中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 133—2019

养老机构顾客满意度测评

Measurement of customer satisfaction for senior care organization

2019-12-12 发布

2019-12-12 实施

中华人民共和国民政部 发布

中华人民共和国民政
行业标准
养老机构顾客满意度测评

MZ/T 133—2019

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2020年8月第一版

*

书号: 155066·2-35469

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本标准起草单位:厦门市社会福利中心、民政部社会福利中心、武汉市社会福利中心、福建省金泰康乐养老服务有限公司、宁德市社会福利中心、苏州市社会福利总院、厦门开目管理咨询有限公司。

本标准主要起草人:王全弟、甄炳亮、雷洋、黄瑞春、杨冠颖、陈育红、冯云、王志平、杨玲花、曾秀莲、苏杨、伍严军、徐小杏、孙惠忠、张陆、王习宇、李星震、高文钊、曾卫鹏。

养老机构顾客满意度测评

1 范围

本标准规定了养老机构顾客满意度测评的基本要求、指标体系与权重、测评方法、数据处理、分析和改进的要求。

本标准适用于养老机构开展顾客满意度测评,第三方开展顾客满意度测评可参照执行。

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。

SB/T 10409—2007 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

SB/T 10409—2007 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

接受养老机构提供服务的组织或个人。

3.2

顾客满意 customer satisfaction

顾客满意度

顾客在消费产品或接受服务的过程中(以及之后的一段时期内)所形成愉悦或失望的感觉状态。顾客满意水平的量化就是顾客满意度。

[SB/T 10409—2007,定义 3.2]

4 基本要求

4.1 养老机构应根据测评的目的确定测评范围,并对过程进行策划。

4.2 养老机构应配备充足的资源(包括人力资源)用于顾客满意度测评,并进行有效的管理。

4.3 养老机构应每年开展不少于 1 次顾客满意度测评。

4.4 养老机构应建立持续测评制度。

5 指标体系与权重

顾客满意度测评指标体系及权重见表 1。