

DB50

重庆市地方标准

DB 50/T 1362—2023

检验检测服务顾客满意测评指南

地方标准信息服务平台

2023 - 02 - 20 发布

2023 - 04 - 20 实施

重庆市市场监督管理局 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。

本文件由重庆市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市质量和标准化研究院、重庆市市场监督管理学会、重庆市计量质量检测研究院、重庆化工建设工程质量监督站、西南大学。

本文件主要起草人员：万科、舒蜀波、解如风、周雪、王莉、王亮、方小葵、叶春玲、朱洪艳、蒲霜、万昀焯。

地方标准信息服务平台

检验检测服务顾客满意测评指南

1 范围

本文件给出了检验检测服务顾客满意测评的总则、程序、档案管理的指导。
本文件适用于检验检测机构、行业主管部门等有关组织开展的检验检测服务顾客满意测评。

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 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列定义和术语适用于本文件。

3.1

顾客满意测评 customer satisfaction measurement

组织为了解顾客对其提供的产品/服务的满意程度，策划和设计获得顾客满意信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意结果的过程。

3.2

指标体系 index system

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

[来源：GB/T 39045-2020，2.3]

4 总则

4.1 科学性

合理设计测评方案并有效实施，使测评活动能够定量、定性地准确评价检验检测服务的真实水平。

4.2 规范性

按照测评方案实施测评活动，测评行为宜符合测评方案要求，避免错误，减少误差。

4.3 独立性

测评活动应独立进行，不受干预。

4.4 持续性

根据需要宜建立持续测评机制，定期动态测评。

5 程序

5.1 概述

开展检验检测服务顾客满意测评宜参照 GB/T 19039 的测评过程进行，测评过程包括以下环节：

- a) 明确测评范围；
- b) 构建指标体系；
- c) 确定测评方案；
- d) 采集测评数据；
- e) 处理测评数据；
- f) 撰写测评报告；
- g) 应用测评结果。

5.2 明确测评范围

可根据检验检测服务顾客满意测评的主体、服务对象、目标受众、检验检测报告使用者和测评结果的用途等确定顾客满意测评范围。

5.3 构建指标体系

检验检测服务顾客满意测评指标体系可从机构形象、顾客期望、服务感知、价值感知、顾客抱怨与投诉、重要性、忠诚度等方面设置（表 1），可从上述方面选取适用的进行组合，设置不同层级的指标。应用组合主观赋权法（如层次分析法、专家调查法）、客观赋权法（如最大熵技术法）和主客观综合集成赋权法赋予相应的权重。

表 1 指标体系

二级指标	三级指标	指标解释
机构形象 A	整体感受	对检验检测服务的整体感知
	廉洁自律	提供服务不吃、拿、卡、要
	信息公开	信息“三公开”及真实、方便获取
顾客期望 B	质量期望	接受服务前对其质量水平的总体期望
	价格期望	接受服务前对其价格水平的总体期望
服务感知 C	资源提供	服务接待设施的整洁、舒适、方便程度 服务人员专业技术水平 服务人员业务沟通能力
	服务水平	服务人员仪容仪表及服务态度 检验检测样品交样便捷、标识清晰 财务手续便利
	响应性	检验检测报告约定时间出具及方便获得 咨询途径便捷 问询答复耐心、及时

表1 指标体系（续）

二级指标	三级指标	指标解释
服务感知 C	可靠性	检验检测报告格式规范、描述规范 检验检测结果真实、客观、准确、完整 检验检测样品保管及退样处理
	保密性	检验检测样品配方、指标、检验检测结果等的保密责任
价值感知 D	价值评价	检验检测服务性价比 检验检测增值服务
顾客抱怨与投诉 E	顾客抱怨	服务过程是否产生抱怨
	投诉处理	投诉处理及时、公正
重要性 F	采购意愿	产品设计开发过程中服务采购意愿
	质量提升	检验检测服务对质量提升作用
忠诚度 G	选择意愿	不同类型检验检测机构的选择意愿 对检验检测机构的支持程度
注：指标体系仅供测评参考，不作为约束性指标。		

5.4 确定测评方案

5.4.1 抽样方法

根据测评目的、目标受众、测评结果的用途等合理选择抽样方法，常用的抽样方法有简单随机抽样、分层抽样、等距抽样等。顾客数量相对较少，通常全部调查。

5.4.2 调查方式

根据检验检测服务顾客满意测评目的、样本量以及时间和预算费用等选择适宜的数据收集方法，常用的数据收集方法有面访调查、网络调查、电话调查、邮寄调查等。

5.4.3 样本量

考虑检验检测服务顾客满意测评的结果精度、时间和预算费用等因素，可选择统计推断法、因子分析法及经验法等计算样本量。置信水平通常取接近于1的值，如0.90，0.95，0.99等。

5.4.4 测评问卷

5.4.4.1 问卷结构

依据测评指标体系，简明设计测评问卷，一般问卷应包含以下几个部分：标题、问候语、甄别语、顾客满意测评部分（包括问卷问题和测量量表）、人口统计信息部分、结束语。问卷内容简单直观、通俗易懂。

表A.1给出了顾客满意测评问卷测评部分示例。

5.4.4.2 问卷检验与修正

完成测评问卷设计后，进行预调查，根据预调查结果对测评问卷进行信度和效度检验，常用信度检验方法可采用克朗巴哈 α 系数、折半信度、重测信度等，常用效度检验可采用结构效度、表面效度。

信度与效度检验系数越大，表明问卷的一致性与有效性越好。检验结果未达到要求时，对问卷内容进行修正。

5.5 采集测评数据

5.5.1 概述

宜根据测评方案，确定采集测评数据的范围、时间区间和方法，采集数据并对相关数据进行评估，必要时可多次采集或补充采集。

选取样本时，充分考虑样本的随机性、代表性，总体中的所有抽样单位具有均等被选取机会。

5.5.2 采集方式

加强对数据采集过程的控制，确保数据的质量。测评数据有多种采集方式，通常包括：

- a) 现场采集：现场采集可采用测评器、面访等方式进行；
- b) 非现场采集：可采用电话访问、在线问卷调查、短信评价、回访抽查等方式进行；
- c) 其他方式。

5.6 处理测评数据

测评数据处理包括：

- a) 对采集的数据有效性进行检验，一般包括三个方面：置信水平、参数检验、拟合程度检验，并剔除不可用数据；
- b) 根据采集的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法，可用描述性统计分析、多元统计分析、满意度重要性矩阵等；
- c) 根据所选数据分析方法对可用数据进行统计（包括缺失值处理），计算各项指标的分值和加权综合分值，得出检验检测服务顾客满意测评分值；并可根据需要做进一步分析，如对综合测评分值或单项分值进行分析，识别导致顾客满意或不满意可能的因素，以及这些因素对于顾客满意的影响程度。

5.7 撰写测评报告

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描述，提出相关建议，形成检验检测服务顾客满意测评结果。测评结果宜以测评报告的形式呈现，测评报告宜包括：

- a) 检验检测服务顾客满意测评分值；
- b) 测评开展的基本情况，说明测评方案等；
- c) 阐述测评的基本结论和主要发现，并做进一步分析说明；
- d) 提出进一步提升检验检测服务质量的对策建议；
- e) 附注说明(包含指标体系等内容)。

附录 B 给出了检验检测服务顾客满意测评报告示例。

5.8 应用测评结果

测评结果宜考虑应用在以下方面：

- a) 检验检测机构能力评价、诚信评价、分类监管、管理评审的输入内容；
- b) 检验检测机构采取纠正预防措施，改善配套设施，进一步优化服务；
- c) 其他。

6 档案管理

检验检测服务顾客满意测评形成的材料，包括测评方案、采集的原始数据、数据处理和分析的原始记录等，宜整理归档，建立档案，保存期限一般不少于六年。

地方标准信息服务平台

附录 A

(资料性)

检验检测服务顾客满意测评问卷示例

表A.1给出了顾客满意测评问卷测评部分示例。

表 A.1 测评问卷测评部分

二级指标	三级指标	评价内容	评价结果											
			非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意			
			10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
机构形象 A	整体感受	综合考虑品牌、服务能力、资质、质量、价格等因素，您对检验检测服务整体评价												
	廉洁自律	您对检验检测机构的廉洁自律、不“吃、拿、卡、要”的评价												
	信息公开	您对检验检测机构是否完整、真实公开资质认定证书附表、授权签字人等，公开自我声明，公开客服电话、投诉举报电话等信息的评价												
顾客期望 B	质量期望	根据了解的各种信息，您对检验检测服务质量的期望												
	价格期望	根据了解的各种信息，您对检验检测服务价格的期望												
服务感知 C	资源提供	您对检验检测机构接待场所的环境及便利程度的评价												
		您对检验检测机构工作人员专业技术能力的评价												
		您对检验检测机构工作人员业务沟通能力的												
	服务水平	您对检验检测机构工作人员仪容仪表及服务态度的评价												
		您对检验检测机构的业务受理及检验检测样品交样便捷、标识清晰的评价												
		您对检验检测机构财务手续（收费、开具发票等）便利性的评价												
	响应性	您对检验检测报告约定时间出具、发放及方便获得的评价												
		您对检验检测机构咨询途径便捷性的评价												
		您对检验检测机构的相关问询答复耐心、及时、有效的评价												

表 A.1 测评问卷测评部分（续）

二级指标	三级指标	评价内容	评价结果										
			非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意		
			10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
服务感知 C	可靠性	您对检验检测报告格式规范、表述规范的评价											
		您对检验检测报告内容真实、客观、准确、完整的评价											
		您对检验检测样品保管及退样处理的评价											
价值感知 D	保密性	您对检验检测机构履行保密责任的评价											
		您对检验检测服务性价比的评价											
价值感知 D	价值评价	您对检验检测增值服务的评价											
		您在接受检验检测服务时产生抱怨的次数	<input type="checkbox"/> 没有 <input type="checkbox"/> 三次以上 <input type="checkbox"/> 三次以下										
顾客抱怨 与投诉E	顾客抱怨	您对检验检测机构服务投诉处理及时性和公正性的评价											
		您认为检验检测服务是否是产品实现（服务提供）过程中的重要环节	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否										
重要性F	采购意愿	您认为检验检测服务对产品质量提升及创新的作用	<input type="checkbox"/> 非常重要 <input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不了解										
		您更愿意选择哪类型检验检测机构	<input type="checkbox"/> 市内国营检验检测机构 <input type="checkbox"/> 市内民营检验检测机构 <input type="checkbox"/> 市外检验检测机构 <input type="checkbox"/> 都可以										
忠诚度G	选择意愿	您是否愿意与该检验检测机构继续合作	<input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 愿意										
		您是否愿意向合作单位、朋友等推荐该检验检测机构	<input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 愿意										
你对检验检测服务质量提升还有什么意见和建议：													

附录 B

(资料性)

检验检测服务顾客满意测评报告示例

下面给出了检验检测服务顾客满意测评报告示例。

示例：

一、检验检测服务顾客满意测评概况

- (一) 检验检测服务顾客满意测评范围
- (二) 检验检测服务顾客满意测评样本量及分布
- (三) 检验检测服务顾客满意测评信度和效度

.....

二、检验检测服务顾客满意测评主要结果

- (一) 检验检测服务顾客满意测评结果
- (二) 检验检测服务顾客满意度测评统计指标收集分析结果
- (三) 主要结论

结论一：

结论二：

结论三：

.....

三、检验检测服务顾客满意测评意见及建议

- (一) 意见和建议一：
- (二) 意见和建议二：
- (三) 意见和建议三：

.....

附录

附录一：检验检测服务顾客满意测评模型及指标说明

附录二：检验检测服务顾客满意测评方法说明

附录三：检验检测服务顾客满意测评抽样说明

附录四：检验检测服务顾客满意度测评统计指标分析

.....