



中华人民共和国国家标准

GB/T 19039—2009

顾客满意测评通则

General rules of customer satisfaction measurement

2009-09-30 发布

2009-12-01 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

前 言

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、中国质量协会、大长江集团有限公司、海尔集团。
本标准主要起草人:裴飞、咸奎桐、康健、张荣静、郑兆红、朱立恩、王晓生、郑奎静、解居志、冯卫。

引 言

以顾客为关注焦点是组织质量管理的重要原则,顾客满意测评为组织有效了解顾客满意程度提供了方法。

我国开展顾客满意测评的时间不长,但是测评工作得到越来越多的组织的重视。对目前各类顾客满意测评工作的分析表明,组织开展的测评工作存在着各种不规范的地方,影响了顾客满意测评结果的科学性和有效性。制定本标准的目的是帮助组织明确顾客满意测评的基本原则,规范顾客满意测评过程,使组织能够更加科学、规范地开展顾客满意测评工作。



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355389】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

