

中华人民共和国国家标准

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)

编 制 说 明

《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》国家标准起草组

2019年3月

一、任务来源

本国家标准的修订任务列入国家标准化管理委员会 2018 年国家标准制、修订项目计划，项目编号为 20181012-T-469，由中国标准化研究院负责组织起草，定于 2019 年完成。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC151）提出并归口。

二、目的和意义

国际标准化组织（ISO）于 2018 年 7 月发布了 ISO 10004:2018《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》。本标准为确定和实施顾客满意监视和测量过程提供指南。

该标准作为质量管理体系系列标准的一部分，对组织规范性设立和执行有效的顾客满意监视和测量过程提供指南。从监视和测量顾客满意中获得的信息，能够有效地促进产品和过程的改进，并提升该组织的声誉，提高顾客满意水平。

现行的国家标准 GB/Z 27907-2011 系等同采用 ISO/TS 10004:2010 版标准。目前 ISO/TC176 已于 2018 年对该国际标准内容进行了修订，包括该标准与其他三项质量管理顾客满意标准的关系的阐述以及一些技术内容的修订。顾客满意经营理念和顾客满意管理在世界上发达国家已经获得普遍接受和广泛采用。在中国走向完善的市场经济体制和向国际化方向发展的进程中，强调顾客满意经营理念对于提高中国企业的核心竞争力具有重要意义。顾客满意的监视和测量是有效顾客满意管理的基础，我国各类组织对于顾客满意监视和测量的标准有着迫切的需求。及时修订该国家标准，

将有助于各类组织强化顾客满意经营理念，有效开展顾客满意的监视和测量，提高组织满足顾客需求的能力，以及如何更好地与其他质量管理系列标准整合应用具有重要的意义。

三、标准修订原则

- 1、采用 GB/T 19000 系列标准的转化原则，即等同采用的原则。
- 2、本标准中的术语和定义尽可能考虑企业相关人员的使用习惯。

四、标准修订过程

1、收集和分析资料

自本国际标准发布后，标准起草组成员便从各种渠道大量收集与本文件有关的信息和资料。

2、分析、比较和研究

标准起草组对收集到的国内外有关信息和资料进行了认真的分析、比较和研究，并对我国的企业特点做了一定程度的调查和了解。

3、确定标准的制定原则

在比较准确和充分的掌握了相关信息后，确定了本标准的制定原则。

4、形成标准草案文本

将有关资料译成中文，同时形成国家标准草案文本。

5、正式组成标准起草组

在上述步骤完成后，便正式组成标准起草组。

6、形成征求意见稿

2019 年在北京等地召开多次标准起草组工作会议。对标准草案文本进行了认真的研讨。尤其对标准中的部分术语和定义做了仔细的推敲。会后形成了意见统一的征求意见稿。

7、起草编制说明

标准编制说明既是标准制、修订过程的工作总结，又是标准制、修订的技术研究报告。因此，标准起草组从一开始就非常重视编制说明的撰写。

在起草组全体成员再次认真审查了更改后的标准草案，并在有关方面完全达成共识的基础上，完成了本标准的编制说明。

五、标准的主要内容

本标准的主要内容结构如下所示：

4 概念和指导原则

4.1 总则

4.2 顾客满意的观念

4.3 指导原则

5 顾客满意监视和测量框架

5.1 组织环境

5.2 建立

6 策划、设计和开发

6.1 确定目的和目标

6.2 确定范围和频次

6.3 确定实施方法和职责

6.4 配置资源

7 运行

7.1 总则

7.2 识别顾客期望

7.3 收集顾客满意数据

7.4 分析顾客满意数据

7.5 沟通顾客满意信息

7.6 监视顾客满意

8 保持和改进

附录 A（资料性附录）GB/T 19010、GB/T 19012、GB/T 19013 和本标准的相互关系

附录 B（资料性附录）顾客满意概念模型

附录 C（资料性附录）识别顾客期望

附录 D（资料性附录）顾客满意的直接测量

附录 E（资料性附录）顾客满意数据的分析

附录 F（资料性附录）使用顾客满意信息

六、实施本标准的建议

本标准组织建立有效的监视和测量顾客满意过程提供了指导。且本标准适用于各种类型、不同规模或从事任何活动的组织。

本标准与 GB/T 19010、GB/T 19012 和 GB/T 19013 相容，通过有效和高效的实施，有助于指导组织采取措施保持或增强顾客满意，可支持上述三个标准目标的实现。建议在本标准通过审定后仍作为指导性国家标准发布、实施。