



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 056—2020

合格评定 服务质量测量方法和 应用指南

Conformity assessment—Measurement methods and application
guidelines of service quality

2020-08-26 发布

2020-12-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
4.1 适宜性	2
4.2 可操作性	2
4.3 先进性	2
4.4 客观性	2
4.5 独立性	3
5 测量方法	3
5.1 总则	3
5.2 文件审核法	3
5.3 访谈法	4
5.4 问卷调查法	5
5.5 现场评估法	7
5.6 神秘顾客法	8
5.7 仪器测量法	9
5.8 统计分析法	10
5.9 大数据分析法	11
6 测量方法的选择与组合	12
6.1 总则	12
6.2 测量方法的选择	12
6.3 测量方法的组合	12
7 测量过程	12
7.1 总则	12
7.2 确定测量对象	12
7.3 确定测量内容	12
7.4 选择测量组织或人员	13
7.5 实施测量	13
7.6 测量结果	14
附录 A (资料性附录) 测量方法的选择与组合	15
附录 B (资料性附录) 神秘顾客法示例	16
参考文献	19

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国质量认证中心、中国矿业大学(北京)、瑞思(天津)教育信息咨询有限公司、北京理工大学。

本标准主要起草人：邓云峰、吴珊、梁吉娜、刘文文、郝素利、傅斌友、崔立新、梁丽娟、韩建军、张莉、孟维。

合格评定 服务质量测量方法和应用指南

1 范围

本标准提供了服务质量测量的基本原则、测量方法、测量方法的选择与组合和测量过程的指南。本标准适用于服务提供者自我评价,也适用于第二方和第三方对其服务质量评价指标的测量活动。

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

GB/T 36733—2018 服务质量评价通则

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 和 GB/T 36733—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 19000—2016 和 GB/T 36733—2018 中的一些术语和定义。

3.1

服务质量 service quality

服务资源、服务过程和服务结果满足规定、约定以及顾客要求的特性的程度。

注:改写 GB/T 36733—2018,定义 3.5。

3.2

测量 measurement

确定数值的过程。

注 1:根据 GB/T 3358.2,确定的数值通常是量值。

注 2:这是 ISO/IEC 导则 第 1 部分 ISO 补充规定的附件 SL 中给出的 ISO 管理体系标准中的通用术语及核心定义之一,最初的定义已经通过增加注 1 被改写。

[GB/T 19000—2016,定义 3.11.4]

3.3

测量设备 measurement equipment

为实现测量过程所必需的测量仪器、软件、测量标准、标准物质或辅助设备或它们的组合。

[GB/T 19000—2016,定义 3.11.6]

3.4

测量环境 measurement environment

开展测量工作时所处的一组条件。

注:条件包括物理的、社会的、心理的和环境的因素(如温度、光照、认可计划、职业压力、人因工效和大气成分)。