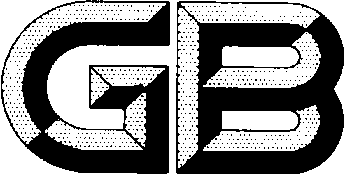
ICS 03.080

A 10



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

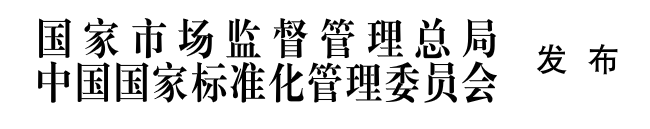
物业服务客户满意度测评

Measurement of customer satisfaction in property service

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | |  | |  | |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施



目  次

[前  言 II](#_Toc531954727)

[1　范围 1](#_Toc531954729)

[2　术语和定义 1](#_Toc531954730)

[3　物业服务客户满意度测评指标体系 1](#_Toc531954746)

[3.1　设计原则 1](#_Toc531954747)

[3.3　指标与权重 1](#_Toc531954749)

[4　物业服务客户满意度测评过程 2](#_Toc531954750)

[4.1　确定测评目的和目标 2](#_Toc531954751)

[4.2　确定测评范围和频次 2](#_Toc531954751)

[4.3　设计测评方案 2](#_Toc531954752)

[4.4　选择数据收集方法 2](#_Toc531954753)

[4.5　设计调查问卷 3](#_Toc531954754)

[4.6　实施调查 4](#_Toc531954755)

[4.7　统计与分析数据 4](#_Toc531954756)

[4.8　编写报告 5](#_Toc531954757)

[5　物业服务客户满意度测评结果应用 6](#_Toc531954758)

[5.1　等级划分标准 6](#_Toc531954759)

[5.2　测评结果应用 6](#_Toc531954760)

[附录A（资料性附录）　物业服务客户满意度测评三级指标示例 7](#_Toc531954761)

[附录B（资料性附录）　物业服务客户满意度测评样本量（经验方法） 8](#_Toc531954762)

[附录C（资料性附录）　物业服务客户满意度调查问卷示例 9](#_Toc531954762)

[附录D（资料性附录）　物业服务客户满意度测评报告编写指南 11](#_Toc531954763)

[参考文献 13](#_Toc531954764)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC 560）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

物业服务客户满意度测评

1. 范围

本标准规定了物业服务客户满意度测评的指标体系、测评过程、测评结果的应用。

本标准适用于物业服务企业，其他组织也可参照本标准实施物业服务客户满意度测评。

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

客户 customer

购买或接受物业服务的人或组织。

客户满意度 customer satisfaction

**客户（2.1）**对物业服务的感知结果与期望或需求比较后的感受。

1. 物业服务客户满意度测评指标体系
   1. 设计原则

指标体系的设计应遵循以下原则：

1. 全面、系统地反映客户对物业服务的需求及客户相应的评价结果；
2. 具有较强的独立性、代表性和可操作性；
3. 适用于各业态的物业服务。
   1. 指标与权重
      1. 本标准规定了测评指标体系中的指标与权重，其中指标采用三级形式，一级指标共4个，二级指标由一级指标展开而得到，共11个，见表1；三级指标由二级指标展开而得到，可直接转化为问卷问题，参见附录A。
      2. 物业服务企业可依据物业服务合同、测评目的等因素直接使用或修改使用表1，其中，修改使用仅限于减少物业服务质量二级指标的使用数量。
      3. 物业服务企业修改使用表1时，应对表中的指标权重值重新进行归一处理，即当指标体系中删除某项指标时，其他各项指标相应调整。
4. 当指标体系中删除客户服务（9.5%）时，房屋及共用设施设备的权重值调整公式为。
5. 物业服务客户满意度测评测评指标及权重

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 |
| 品牌形象 | 10.0% | 品牌总体印象 | 10.0% |
| 客户的期望 | 10.0% | 总体预期质量 | 10.0% |
| 物业服务质量 | 70.0% | 客户服务 | 9.5% |
| 房屋及共用设施设备 | 10.0% |
| 秩序维护 | 10.1% |
| 环境卫生 | 9.4% |
| 绿化养护 | 8.3% |
| 车辆管理 | 8.6% |
| 信息沟通 | 7.1% |
| 其他服务a | 7.0% |
| 物业服务价值 | 10.0% | 物有所值 | 10.0% |
| a 指合同约定内、除上述服务以外的服务。 | | | |

1. 物业服务客户满意度测评过程
   1. 确定测评目的和目标

物业服务企业应明确测量客户满意度的目的和目标，如：

1. 评价客户对物业服务的满意程度；
2. 调查客户不满意的原因；
3. 监视客户满意趋势；
4. 与其他组织比较客户满意度。
   1. 确定测评范围和频次

物业服务企业应根据测评目的和目标确定客户满意度测评的范围，测评范围包括：

1. 物业服务企业管理的多个项目：
2. 企业的全部项目；
3. 某个区域的项目；
4. 某一类业态或品牌的项目。
5. 物业服务企业管理的单个项目。

物业服务企业应每年至少开展一次测评工作。

* 1. 设计测评方案
     1. 方案设计

物业服务企业应根据测评范围，设计物业服务客户满意度测评方案。方案宜包含测评范围、测评指标、抽样方法、样本量、数据收集方法和调查实施细则等。

* + 1. 抽样方法

抽样方法一般采取简单随机抽样、分层随机抽样、分群随机抽样，也可以组合使用上述方法。

* + 1. 样本量
       1. 选择样本量时应综合考虑总体规模、抽样精度、抽样难度、有效问卷的回收率以及开展调查所需要的经费、人力和时间限制。物业服务企业可以依据统计学方法或经验方法计算样本量。
       2. 用于确定客户样本量的统计学方法见式（1）：

（1）

式中：

—— 样本量；



—— 置信水平的值,如95%置信水平的值为1.96；



—— 总体标准差；



—— 可接受的抽样误差范围,一般应≤5%。



* + - 1. 用于确定客户样本量的经验方法参见附录B。
      2. 当测评范围为多个项目时，物业服务企业应采用4.3.2对项目进行抽样，且样本量总合同额不得低于测评范围总合同额的80%。
  1. 选择数据收集方法

物业服务企业应同时采用不少于两种数据收集的方法，在选择数据方法时宜综合考虑调查对象的流动性、调查对象的类型等因素。常用的数据收集方法有电话调查、在线调查、面访调查、邮寄问卷调查、留置问卷调查等，参见GB/Z 27907-2011。

* 1. 设计调查问卷
     1. 问卷内容

一般问卷应包括标题、问候语、甄别部分、客户满意度测评部分（含问题本身和问题答案）、结束语，其中客户满意度测评部分的设计应遵循以下原则：

1. 能准确反映测评指标的含义；
2. 结构合理、逻辑性强、通俗易懂；
3. 采用便于数据处理的封闭式问题。

问卷示例参见附录C。

* + 1. 问卷的量表形式

问卷的量表形式应与数据收集方法相适应，进行电话调查时宜使用五级量表形式的问卷，即请客户用1分～5分表示自己的满意度水平；其他调查方式宜使用十级量表形式的问卷，即请客户用1分～10分表示自己的满意度水平。

1. 通常情况下,五级量表指对称性五级量表,答案选项为“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”、“非常不满意”。
2. 十级量表为相似的满意程度提供了更多的量表余地，便于统计分析和对结果的描述，并且同一样本量下可以　得到更准确的结果。
   * 1. 问卷预测试

完成问卷设计后，应抽取少量样本在小范围内进行问卷的预测试。宜使用与实际调查相同的方法测试。问卷的重要修订需重复进行此测试。

* + 1. 问卷检验与校正

应根据预测试结果对调查问卷进行信度和效度检验，根据检验分析结果对问卷进行修改，确认问卷定稿。

一般采用α系数法对问卷信度进行检验，信度系数一般应≥0.8；采用专家验证法检验问卷的内容效度，采用因子分析法检验问卷的结构效度，结构效度系数一般应≥0.6。

* 1. 实施调查
     1. 人员培训

应制定实施细则并对测评人员进行培训，培训内容包括沟通礼仪、问题理解、问卷记录、系统操作、客户信息及隐私保护、投诉申诉等。

* + 1. 过程控制

调查过程中应依据调查实施细则对调查人员的工作进行检查、监督。

* + 1. 问卷复核

应对问卷结果进行复核，并对问卷进行抽检，抽检量不得低于5%。

* 1. 统计与分析数据
     1. 数据处理
        1. 调查问卷筛选。有效问卷应满足问题回答重复率≤90%且空白率≤20%。
        2. 数据录入。对于纸质有效问卷均应进行数据录入。每份问卷录入前后应对数据的完整性、准确性和一致性进行审核。
        3. 数据检验。应对数据进行频数分析、交叉频数分析和马氏距离分析。
        4. 数据管理。测评原始问卷及数据文档应进行存档，纸质存档时间不少于2年，电子文档不少于5年。
     2. 物业服务客户满意度计算
        1. 采用加权求和的方法计算物业服务客户满意度。
        2. 当测评范围为单个项目时，物业服务客户满意度为各二级指标测评结果与其指标权重的乘积之和。计算公式见式（2）和（3）：

（2）

式中：

—— 第项指标的测评结果;



—— 每份调查问卷中第项指标的测评得分；



—— 调查问卷的数目。

（3）

式中：

—— 物业服务客户满意度；



—— 二级指标总数；

—— 第项指标的权重。

* + - 1. 当测评范围为多个项目时，物业服务客户满意度为各项目的客户满意度与各项目合同额（仅计算本年度合同额）占比的乘积之和。计算公式见（4）：

（4）

式中：

—— 第个项目的客户满意度；

—— 测评项目的个数；

—— 第个项目合同额占被测评项目总合同额的比例。

* + 1. 数据分析
       1. 确定分析方法

应根据收集的数据类型和分析目的选择分析方法。有关客户满意度数据的分析方法参见GB/T 19038-2009。

* + - 1. 分析

应分析数据，以便得到如下信息：

1. 客户满意程度和趋势；
2. 不同客户类别的满意度差别；
3. 可能的原因及其对客户满意的相对影响。
   * + 1. 验证分析

可以通过如下方法验证分析结论：

1. 将数据分组以明确变异的可能原因；

——识别与客户潜在相关的特性，以及它们对客户的相对重要性（包括特性及其相对重要性随时间而发生的可能变化）；

1. 通过与同样反映客户满意的其他指标或趋势（例如客户投诉）进行比较，评价结果的一致性。
   1. 编写报告

应对测评工作进行总结，并形成测评报告。报告应提供明确的和综合性的客户满意概述，客户不满意潜在原因和因素以及能帮助企业识别需改进领域可能的建议。报告编写的格式和内容要求参见附录D。

1. 物业服务客户满意度测评结果应用
   1. 等级划分标准

本标准将物业服务客户满意度划分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意5个等级，各等级的评判内容和分值标准见表2。使用表2时，应将五分制或十分制的物业服务客户满意度转换成百分制。

1. 物业服务客户满意度等级划分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 等级类别 | 分值 | 说明 |
| 非常满意 | *PCS*≥80 | 表明服务完全满足甚至超出客户期望或需求 |
| 满意 | 60≤*PCS＜*80 | 表明服务各方面均基本满足客户期望或需求 |
| 一般 | 40≤*PCS*＜60 | 表明服务符合客户最低的期望或需求 |
| 不满意 | 20≤*PCS*＜40 | 表明服务的一些方面存在缺陷 |
| 非常不满意 | *PCSD*＜20 | 表明服务有重大的缺陷 |

* 1. 测评结果应用

物业服务企业应将这些信息传递到相应的部门，使信息得到有效应用，以实现客户满意的持续改进。

1. （资料性附录）  
   物业服务客户满意度测评三级指标示例

表A.1提供了包含物业服务客户满意度测评三级指标的指标体系。

表A.1 物业服务客户满意度测评三级指标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 |
| 品牌形象 | 品牌总体印象 | \ |
| 客户期望 | 总体预期质量 | \ |
| 物业服务质量 | 客户服务 | 客户接待及时性、客户沟通通畅性、手续办理便捷性、装修管理规范性、档案管理规范性、客户维护全面性、客户纠纷处理专业性、文明宣传多样性、文化活动丰富性、投诉处理及时有效、服务态度 |
| 房屋及共用设施设备 | 共用部位的完好性、共用设施设备的完好性、运行效果、维修及时性、维修效果、维修员服务态度 |
| 秩序维护 | 人员进出、物品进出、宠物活动、巡逻频率、消防通道通畅、秩序维护员服务态度、仪容仪表 |
| 环境卫生 | 楼内公共区域干净程度、楼外公共区域干净程度、公共区域异味程度、垃圾清运及时性、四害消杀彻底性、保洁员服务态度、垃圾分类 |
| 绿化养护 | 观赏效果、绿植花卉品种、绿植花卉完好性、修剪及时性 |
| 车辆管理 | 车辆进出、车辆引导、机动车辆停放、非机动车辆停放、道路交通标志与标线、停车收费合理 |
| 信息沟通 | 信息通知及时性、信息回复及时性、信息查询便捷性、信息公示透明性、信息渠道多样性、信息安全 |
| 其他服务 | 收费的合理性、服务的专业性、服务的多样性、服务响应的及时性、人员服务态度 |
| 物业服务价值 | 物有所值 | \ |

1. （资料性附录）  
   物业服务客户满意度测评样本量（经验方法）

表B.1给出了物业类型为住宅时，不同入住户数建议选取的最低样本量。

表B.2给出了物业类型为非住宅时，不同客户人数建议选取的最低样本量。

* 1. 住宅物业服务客户满意度测评客户样本量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 入住户数（户） | 最低样本量（份） |
| 1 | ≤100 | 30 |
| 2 | 101-500 | 50 |
| 3 | 501-1000 | 100 |
| 4 | 1001-2000 | 200 |
| 5 | 2000以上 | 300 |
| 注：入住户数少于30户时，采用普查方式。 | | |

* 1. 非住宅物业服务客户满意度测评客户样本量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 客户人数（人） | 最低样本量（份） |
| 1 | ≤500 | 50 |
| 2 | 501-2000 | 100 |
| 3 | 2001-5000 | 200 |
| 4 | 5001-10000 | 500 |
| 5 | 10000以上 | 1000 |
| 注：入驻客户人数少于50人时，采用普查方式。 | | |

1. （资料性附录）  
   物业服务客户满意度调查问卷示例

**XX物业客户满意度调查问卷**

尊敬的女士/先生，您好！

感谢您对XX物业工作的一贯支持与信任！为及时了解您的服务需求和建议，持续提升物业服务品质，我们现对您居住/入驻的物业项目实施XX 年度物业服务客户满意度调查。本次访问可能需要占用您5～10分钟时间，谢谢！

**甄别部分**

【**答题说明：**以下问题有一项回答为“否”时，请被访问者推荐其他人，否则致谢并终止访问。】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 甄别内容 | 选项 | |
| 1 | 请问您是否熟悉XX物业对于 (项目名称)的日常服务情况？ | 是 | 否 |
| 2 | 请问您接受XX物业服务的总时长是否超过半年？ | 是 | 否 |
| 3 | 请问您的周岁年龄在18岁及以上吗？ | 是 | 否 |

**客户满意测评部分**

【**答题说明：**请您用10分制打分，10分代表非常满意，1分代表非常不满意，分数越高满意度越高。如对某项问题不清楚或不能回答，则填0（不适用）。评分在6分及以下时，请继续追问。】

| 序号 | 测评内容 | 满意程度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | 【**品牌印象**】  您对XX物业品牌的总体印象？ | 10 | | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 |
| A1 | 【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | 【**客户期望**】  您认为XX物业在多大程度上满足您的需求？ | 10 | | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 |
| B1 | 【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | 【**客户服务**】  请问您对**客户服务**的满意程度？ | 10 | | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 |
| C1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①客户接待及时性②客户沟通通畅性③手续办理便捷性④装修管理规范性⑤档案管理规范性⑥客户维护全面性⑦客户纠纷处理专业性⑧文明宣传多样性⑨文化活动丰富性⑩投诉处理及时有效⑪服务态度⑫其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | **【房屋及共用设施设备】**  请问您对**房屋及共用设施设备**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| D1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①共用部位的完好性②共用设施设备的完好性③运行效果④维修及时性⑤维修效果⑥维修员服务态度⑦其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 【**秩序维护**】  请问您对**秩序维护管理**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| E1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①人员进出②物品进出③宠物活动④巡逻频率⑤消防通道通畅⑥秩序维护员服务态度⑦仪容仪表⑧其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | **【环境卫生】**  请问您对**环境卫生**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| F1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①楼内公共区域干净程度②楼外公共区域干净程度③公共区域异味程度④垃圾清运及时性⑤四害消杀彻底性⑥保洁员服务态度⑦垃圾分类⑧其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | **【绿化养护】**  请问您对**绿化养护**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| G1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①观赏效果②绿植花卉品种③绿植花卉完好性④修剪及时性⑤其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | **【车辆管理】**  请问您对**车辆管理**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| H1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①车辆进出②车辆引导③机动车辆停放④非机动车辆停放⑤道路交通标志与标线⑥停车收费合理⑦其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | **【信息沟通】**  请问您对**信息沟通**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| I1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①信息通知及时性②信息回复及时性③信息查询便捷性④信息公示透明性⑤信息渠道多样性⑥信息安全⑦其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| J | **【其他服务】**  请问您对**其他服务**的满意程度？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| J1 | 【针对满意度评价≤6分的客户进行追问】请问具体是哪些方面让您觉得不满意（可多选）：  ①收费的合理性②服务的专业性③服务的多样性④服务响应的及时性⑤人员服务态度⑥其他请注明：  【不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| K | **【物业服务价值】**  请问您认为XX物业提供的服务是否物有所值？ | 10 | 9 | | 8 | | 7 | | 6 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 99 | |
| K1 | 【针对满意度评价≤6分的客户追问不满意的原因】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

您对本次调查的回应我们只作分析用途，我们将确保完全以匿名的方式处理您的回应。您的回应会与其他受访者的回应整合起来报告，报告里将不会有任何可鉴别您身份的信息。

        再次感谢您抽空接受我们的调查，让我们能听到您的意见。您的意见对XX而言，是非常重要的。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 访问员姓名： |  | 访问员编号： |  |
| 访问使用的电话号码： |  | 访问日期： | 年 月 日 |
| 访问开始时间： | 时 分 | 访问结束时间： | 时 分 |
| 被访者姓名： |  | 被访者性别： |  |
| 电话/手机： |  | 详细地址： |  |

1. （资料性附录）  
   物业服务客户满意度测评报告编写指南
   1. 基本要求
      1. 全面性

应完整地反映客户满意度测评所涉及的事实、测评过程和结论，正文内容和附件资料应齐全。

* + 1. 客观性

应站在客观中立的立场上对物业服务中各项因素的重要性评价、服务中各项因素的满意度评价等影响因素进行客观地介绍、分析和评论，作出的测评报告应有充分的依据。

* + 1. 准确性

用语应准确，避免使用模棱两可或易生误解的文字，对未经查实和真实的测评事项不得轻率写入，对难以确定的事项应予以说明，并描述其对测评结果可能产生的影响。

* + 1. 概括性

应用简洁的文字对测评报告中所涉及的内容进行高度概括。

* 1. 测评报告的格式及内容
     1. 报告格式

测评报告一般应包括：封面、报告摘要、测评项目背景、基本情况、正文、结论与建议、附录。

* + 1. 报告内容
       1. 封面

封面应包括测评项目名称、测评主体名称、测评时间、测评报告主要负责人员签名、盖章等。

* + - 1. 报告摘要

测评报告应简要说明测评报告结果及内容，在测评报告中须明确引用本标准。

* + - 1. 测评背景

测评报告应简要说明项目进行客户满意度测评目的。

* + - 1. 基本情况

测评报告应包括测评项目介绍、主要测评人员构成、测评体系设计、问卷设计等。

* + - 1. 正文内容

测评报告报告应详述客户满意度测评是如何定义调查对象、其代表性如何、样本框如何构成、采用何种抽样方法、访员的遴选、培训、督导中遇到的问题、满意度测评实施进程、向客户说明如何对调查进行复核，具体的抽样步骤以及抽样中可能存在的偏差等，并通过相关分析、回归分析等统计方法对调查结果中的内在关系进行分析，用文字、图形和简单的陈述文字说明本次调查的主要结果，对描述客户满查度的主要影响因素、被测评对象的竞争强势点和弱势点、被测评对象在不同客户接触点上的客户满意度水平的内部横向比较进行说明。

* + - 1. 结论与建议

测评人员应根据数据报告、分析报告、案面研究、个人经验给出本次客户满意度测评结论与建议。

* + - 1. 附录

附录应包括项目计划书、问卷、开放题统计结果及其它对调查报告中的观点有说明意义的材料。

参 考 文 献

[1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语（ISO 9000：2015，IDT）

[2] GB/T 19038-2009 客户满意测评模型和方法指南

[3] GB/T 19039-2009 客户满意测评通则

[4] GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求（ISO/IEC Guide76:2008,IDT）

[4] GB/Z 27907-2011 质量管理 客户满意 监视和测评指南（ISO/TS 10004：2010，IDF）

[5] SB/T 10409-2007 商业服务业客户满意度测评规范

[6] CAS 103-2004 客户满意指数测评标准

[7] 物业管理条例

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_