

SB

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10409—2025

代替SB/T 10409—2007

## 商业服务业顾客满意度测评规范

Specification for customer satisfaction measurement in commerce and  
service industry

2025-06-16 发布

2026-01-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 2

5 测评流程 ..... 2

6 结果应用 ..... 3

附录 A （资料性）测评模型 ..... 4

附录 B （资料性）测评方法 ..... 6

附录 C （规范性）测评基本要素 ..... 9

参考文献 ..... 12

## 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。

本文件代替SB/T 10409—2007《商业服务业顾客满意度测评规范》，与SB/T 10409—2007相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术内容变化如下：

- 将“总则”更改为“基本要求”（见第4章，2007年版的第4章）；
- 增加了“测评流程”，并将2007年版的有关内容更改后纳入（见第5章，2007年版的第5章、第6章、第7章、第8章、第9章）；
- 增加了“结果应用”的描述（见第6章）；
- 将“指标体系”更改为“测评基本要素”（见附录C，2007年版的附录A）；
- 更改了“测评模型”的选择范围（见附录A，2007年版的附录A.3）；
- 更改了“测评方法”的内容（见附录B，2007年版的附录B）。

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。

本文件由全国批发与零售市场标准化技术委员会（SAC/TC 438）归口并解释。

本文件起草单位：中国商业联合会、五洲创意营销策划有限公司、美的集团股份有限公司、恒洁卫浴集团有限公司、中安锐达（北京）电子科技有限公司、双星集团有限责任公司、福建七匹狼实业股份有限公司、才子服饰股份有限公司、北京五洲天宇认证中心、珠海万达商业管理集团股份有限公司、深圳招商商置投资有限公司、山东耶莉娅服装集团有限公司、加佳控股集团有限公司、福建柒牌时装科技股份有限公司、奥克斯空调股份有限公司。

本文件主要起草人：谭兴政、李祥波、于知音、欧伟红、饶铁山、范延伟、李勇、吴兴群、高永胜、杨谨蜚、吴承祥、周剑、靳晓蕾、袁丽、楼钱坤、洪肇设、王苏意。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2007年首次发布为SB/T 10409—2007；
- 本次为第一次修订。

如需获取全文，请联系九千启运认证中心有限公司技术部：

1)通过邮件提出申请，请发送到邮箱：**jqqy9000@126.com**

2) 通过电话 **0451-82263365** 咨询。