



团 体 标 准

T/CCPITCSCXXX—2019

会议服务项目顾客满意度测评规范

Specification for customer satisfaction evaluation of conference services

(征求意见稿)

2019 - XX - XX 发布

2019 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 次

前 言.....	III
会议服务项目顾客满意度测评规范.....	1
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.....	1
5 测评过程.....	2
6 评价与改进.....	3
附录 A 会议服务项目顾客满意测评指标体系	4

前 言

本标准依据国标GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

会议服务项目顾客满意度测评规范

1 范围

本标准规定了会议服务项目顾客满意度测评的基本要求、指标体系与指标权重、测评方法、数据处理及分析和改进。

本标准适用于各种类型会议服务项目的顾客满意度测评。

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/T30520 会议分类和术语

GB/T19039 顾客满意度测评通则

GB/T19038 顾客满意度测评模型和方法指南

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB/T31174 国民休闲满意度调查与评价

3 术语和定义

GB/T 30520、GB/T 19039界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会议项目 conference project

指某个特定的会议活动，其类型、形式、时间、地点等不做限定。

3.2

会议服务 conference services

指会议项目提供的各方面服务，包括会议的会前、会中和会后服务。

3.3

顾客 customer

会议服务涉及的相关方较多，本标准中的顾客指的是会议相关方中的参会代表。

注：GB/T30520 参会代表指的是正式代表。

4 基本原则

为保证顾客满意度测评方法、测评过程及测评结果的有效，会议组织者应遵循以下基本原则。

4.1 资源

会议组织者应配置充足的资源（包括人财物资源）用于顾客满意度测评，并进行有效和高效的管理。

4.2 职责

会议组织者应对参与顾客满意度测评的机构及人员制定相应的职责。

4.3 适宜方法

会议组织者应针对不同情况选择适宜的顾客满意度测评的方法，以确保测评过程及测评结果的有效。

4.4 持续测评

会议组织者应根据需要建立持续测评制度，以利于不断提高顾客满意度。

5 测评过程

5.1 确定测评范围

会议组织者应首先确定顾客满意度测评的范围，如：

- （1）对会议项目全过程、全方位顾客满意度的全面测评；
- （2）对会议服务的某个过程或某项活动的顾客满意度测评，如对餐饮服务的顾客满意度测评等。

5.2 确定测评指标

会议组织者应根据测评范围及所识别的顾客和顾客需求确定测评指标。（可参照附录 A）

5.3 确定测评方法

会议组织者应根据测评的范围、预算、服务类别，选择适宜的测评方法。

5.4 获得测评数据

5.4.1 确定抽样总体和抽样方法

会议组织者应确定抽样总体，并选择与测评方法相对应的抽样方法。

5.4.2 确定获得数据的方法

收集数据可以使用多种方法，会议组织者应根据测评范围、预算等选择数据收集方法，如电话调查、面访调查、邮寄调查、电子调查、通过会奖行业专业平台等。

5.4.3 设计问卷

会议组织者应以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷。

5.4.4 收集数据

会议组织者应根据 5.1 至 5.3 中确定的内容，依据 5.4.1 至 5.4.3 的方法实施数据收集，同时加强对数据收集过程的控制。

5.5 数据处理

5.5.1 准备数据

会议组织者应对获得的数据进行检验，剔除不可用数据，并根据需要进行数据分类和补充。

5.5.2 确定数据统计分析方法

会议组织者应根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法。

5.5.3 统计与分析

会议组织者应根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计，得出顾客满意测评结果，并可根据需要做进一步分析，如对综合测评结果或单项测评结果进行分析，识别导致顾客满意或不满意可能的因素，以及这些因素对于顾客满意的影响程度。

5.6 编写测评报告

会议组织者应对整个测评工作进行总结，并形成测评报告。报告内容至少应包括测评范围、测评过程、测评结论以及改进建议等。

6 评价与改进

6.1 测评结果的应用

会议组织者可以根据评分值评定会议服务项目顾客满意水平，并以不同分值区别优质程度。

6.2 持续改进

会议组织者应将顾客满意度测评信息传递到相应的部门或者组织，使信息得到有效应用，以实现顾客满意的持续改进。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
- [2] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- [3] GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
- [4] GB/T 34061.1-2017 知识管理体系 第1部分：指南
- [5] GB/T 36311-2018 电子商务管理体系 要求
- [6] 《会展接待服务》，作者:庞华、麻松、安婷，高等教育出版社，2010年
- [7] 《会展服务》，作者:庞华、麻松、安婷，高等教育出版社，2019年

附录A
(资料性附录)
会议服务项目顾客满意测评指标体系

序号	调查与评价内容	评价得分				
一、总体测评						
1	对会议的整体满意度	5	4	3	2	1
2	会议对于公司/个人的实际指导意义	5	4	3	2	1
3	会议议程的安排	5	4	3	2	1
4	会务人员的服务质量和服务态度	5	4	3	2	1
5	会议的主持人	5	4	3	2	1
6	会议的会务接待整体服务	5	4	3	2	1
7	会议的特邀代表/嘉宾/培训讲师	5	4	3	2	1
8	会议的场馆选址	5	4	3	2	1
9	会议的现场秩序	5	4	3	2	1
10	会场的设备设施	5	4	3	2	1
二、接送机(站)服务						
11	会议的接送机(站)人员	5	4	3	2	1
12	会议的接送机(站)车辆	5	4	3	2	1
三、住宿服务						
13	会议的住宿整体评价	5	4	3	2	1
14	会议的住宿酒店位置	5	4	3	2	1
15	会议的住宿价格	5	4	3	2	1
16	会议的住宿酒店环境	5	4	3	2	1
17	会议的住宿酒店的客房服务	5	4	3	2	1
18	会议的住宿酒店的餐饮服务	5	4	3	2	1
19	会议的住宿酒店的前台服务	5	4	3	2	1
四、餐饮服务						
20	会议的餐食质量	5	4	3	2	1
21	会议的餐饮形式	5	4	3	2	1
22	会议的餐饮时间	5	4	3	2	1
23	会议的茶歇	5	4	3	2	1
五、会议签到与引导服务						
24	会议签到流程	5	4	3	2	1
25	会议签到服务人员及态度	5	4	3	2	1
26	会议资料发放	5	4	3	2	1
27	会议注册费及票据管理	5	4	3	2	1
28	会议引导标识	5	4	3	2	1
六、安全后勤服务						
29	会议现场的安全保卫	5	4	3	2	1

30	会议现场的医疗服务	5	4	3	2	1
31	会议现场的通讯保障	5	4	3	2	1
七、其他服务						
32	会议组织者提供的旅游娱乐服务	5	4	3	2	1
33	会议组织者提供的票务服务	5	4	3	2	1
34	会议组织者提供的地理信息服务	5	4	3	2	1
35	会议组织者提供的商务服务	5	4	3	2	1
八、其他建议						

注：会议组织者可以根据实际情况选取调查指标，编制调查问卷进行满意度调查。