



中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 133—2019

养老机构顾客满意度测评

Measurement of customer satisfaction for senior care organization

2019 - 12 - 12 发布

2019 - 12 - 12 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本标准起草单位：厦门市社会福利中心、民政部社会福利中心、武汉市社会福利中心、福建省金泰康乐养老服务有限公司、宁德市社会福利中心、苏州市社会福利总院、厦门开目管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：王全弟、甄炳亮、雷洋、黄瑞春、杨冠颖、陈育红、冯云、王志平、杨玲花、曾秀莲、苏杨、伍严军、徐小杏、孙惠忠、张陆、王习宇、李星震、高文钊、曾卫鹏。

养老机构顾客满意度测评

1 范围

本标准规定了养老机构顾客满意度测评的基本要求、指标体系与权重、测评方法、数据处理、分析和改进的要求。

本标准适用于养老机构开展顾客满意度测评，第三方开展顾客满意度测评可参照执行。

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，仅所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。

SB/T10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

SB/T 10409-2007界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

接受养老机构提供服务的组织或个人。

3.2

顾客满意/顾客满意度 customer satisfaction

顾客在消费产品或接受服务的过程中（以及之后的一段时期内）所形成愉悦或失望的感觉状态。顾客满意水平的量化就是顾客满意度。

[SB/T 10409-2007，定义3.2]

4 基本要求

4.1 养老机构应根据测评的目的确定测评范围，并对过程进行策划。

4.2 养老机构应配备充足的资源（包括人力资源）用于顾客满意度测评，并进行有效的管理。

4.3 养老机构应每年开展不少于1次顾客满意度测评。

4.4 养老机构应建立持续测评制度，以利于不断提高顾客满意度。

5 指标体系与权重

顾客满意度测评指标体系及权重见表1。

表 1 顾客满意度测评指标体系及权重

一级指标	二级指标	权重	三级指标	权重
顾客满意度	资源提供	20%	服务人员	10%
			设施设备	10%
	服务感知	70%	出入院服务	5.8%
			生活照料服务	14%
			膳食服务	8.2%
			清洁卫生服务	4.7%
			洗涤服务	2.9%
			医疗护理服务	7%
			康复服务	5.8%
			文化娱乐服务	5.8%
			心理/精神支持服务	4.1%
			安宁服务	3.5%
			安全照护服务	4.7%
	其他服务	3.5%		
	价值感知	5%	既定服务下对价格的评价	5%
顾客抱怨	2%	对机构的投诉情况	2%	
顾客忠诚	3%	对机构的支持程度	3%	

6 测评方法

6.1 调查问卷

养老机构按照测评指标体系设计顾客满意度调查问卷，参见附录 A。

6.2 评价指标分值

采用十级量表，即顾客用1~10分来显示自己的满意度水平。

6.3 调查方式

养老机构根据实际，可采用但不限于下列调查方式：

- 面访调查；
- 电话调查；
- 邮寄/传真调查；
- 网络调查等。

6.4 抽样方法

抽样方法具体如下：

——当顾客数量在 200 位（含）以内时，应对每一位顾客进行调查；

——当顾客数量大于 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于 $200+5\%N$ ， N 为顾客数量。

注：当抽样样本数大于总体时则对每一位顾客进行调查。

7 数据处理

7.1 数据准备

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。

7.2 数据统计

各项指标满意度计算公式见式（1）：

$$CSI_i = \frac{\sum_{j=1}^m q_{i,j}}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

CSI_i ——调查问卷中第 i 项指标的满意度；

m ——回收的有效调查问卷的总份数为 m ；

$q_{i,j}$ ——第 j 份调查问卷中，第 i 项指标测评得分，取值区间为 1~10。

顾客满意度计算公式见式（2）：

$$CSI = \sum_{i=1}^n CSI_i \times W_i \dots\dots\dots (2)$$

式中：

CSI ——顾客满意度测评得分；

n ——调查问卷中指标的总项数；

CSI_i ——调查问卷中第 i 项指标的满意度；

W_i ——调查问卷中第 i 项指标的权重。

8 分析和改进

8.1 养老机构按第 7 章内容进行统计，并对综合测评结果或单项测评结果进行分析。

8.2 养老机构应对测评工作进行总结，并形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论以及改进建议等。

8.3 养老机构对改进建议采取相应纠正措施，并填写《纠正预防措施报告表》（参见附录 B），建立持续改进机制。

附 录 A
(资料性附录)
顾客满意度调查问卷

表A.1 顾客满意度调查问卷

序号	三级指标	评价指标	评价内容	评价结果											
				非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意			
				10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	服务人员	服务态度	您对本机构服务人员服务态度的综合评价												
2		技能水平	您对本机构服务人员专业技能掌握程度的综合评价												
3		人员配备	您对本机构服务人员配备比例的综合评价												
4	设施设备	生活场所设施	您对本机构提供生活居住场所、环境及无障碍设施的综合评价												
5		健身文娱设施	您对本机构提供健身文娱设施设备的综合评价												
6		医疗康复设施	您对本机构提供医疗、康复器械及用具的综合评价												
7		安全救护设施	您对本机构的安全标识、急救设施及紧急呼叫系统设置的综合评价												
8	出入院服务	接待咨询服务	您对本机构提供接待、咨询服务的综合评价												
9		出入院服务	您对本机构提供入院评估、入院手续办理、出院手续办理的综合评价												
10	生活照料服务	饮食照料服务	您对本机构提供引导或帮助老年人进食、进水等饮食照料服务的综合评价												
11		睡眠照料服务	您对本机构提供布置睡眠环境、睡眠状况观察等睡眠照料服务的综合评价												
12		清洁照料服务	您对本机构提供晨晚护理、清洁卫生护理、更换被服等清洁照料服务的综合评价												
13		排泄照料服务	您对本机构提供帮助老年人如厕、排便等排泄照料服务的综合评价												
14		体位转移服务	您对本机构提供床上体位转换、轮椅转移及器具使用服务的综合评价												
15	膳食服务	膳食服务	您对本机构提供营养餐、个性化膳食服务的综合评价												
16	清洁卫生	清洁卫生服务	您对本机构提供环境、居室及设施清洁消毒的综合评价												
17	洗涤服务	洗涤服务	您对本机构提供衣物、被褥等织物收集、清洗、消毒及整理服务的综合评价												

18	医疗 护理 服务	医疗护理服务	您对本机构提供常见病诊疗、用药管理、护理常规、协助就医等服务的综合评价															
19		健康管理服务	您对本机构提供慢病监测、健康指导、老年保健及感染控制服务的综合评价															
20	康复 服务	康复服务	您对本机构提供康复咨询、康复教育指导、康复训练、康复护理等服务的综合评价															
21	文化 娱乐	文体娱乐活动	您对本机构组织老年人参加文化、体育、娱乐等活动服务的综合评价															
22	心理 /精 神支 持服 务	情绪疏导服务	您对本机构提供入住环境适应、情绪疏导服务的综合评价															
23		心理支持服务	您对本机构提供心理宣教、辅导及危机干预等服务的综合评价															
24	安宁 服务	安宁服务	您对本机构提供临终关怀、哀伤辅导等服务的综合评价															
25	安全 照护	安全照护服务	您对本机构为老年人提供安全防护措施及服务的综合评价															
26	其他 服务	教育服务	您对本机构向老年人提供的课程、培训及讲座等教育服务评价															
27		委托代办服务	您对本机构为老年人提供代购物品、代收邮物品信函等委托代办服务的综合评价															
28	价格 评价	收费价格	您对本机构入住收费价格的总体评价															
29	投诉 处理	投诉处理	您对本机构对服务投诉的处理,是否及时、合理等的综合评价															
30	对机 构支 持程 度	保持在本机构入住的可能性	合同到期后,您是否会续约继续选择本机构入住?	<input type="checkbox"/> 会 <input type="checkbox"/> 不会														
31		向他人推荐本机构的可能性	您是否会向亲朋好友推荐入住本机构?	<input type="checkbox"/> 会 <input type="checkbox"/> 不会														
其他意见或建议:																		

注:评价结果勾选“会”为10分,“不会”为1分。

附 录 B
(资料性附录)
纠正预防措施报告表

表B.1 纠正预防措施报告表

责任部门: _____ 出具人(验证人): _____ 日期: _____ 年 月 日							
事实描述:							
责任部门认可(签字): _____ 日期: _____ 年 月 日							
责 任 部 门	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; padding: 5px;">原因分析:</td> <td style="width: 40%; padding: 5px;">责任部门签字\日期:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">制定纠正(预防)措施:</td> <td style="padding: 5px;">要求完成日期:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">验证人\日期:</td> </tr> </table>	原因分析:	责任部门签字\日期:	制定纠正(预防)措施:	要求完成日期:		验证人\日期:
原因分析:	责任部门签字\日期:						
制定纠正(预防)措施:	要求完成日期:						
	验证人\日期:						
纠正(预防)措施完成情况:							
<div style="text-align: center;"> 责任部门负责人: _____ 日期: _____ 年 月 日 </div>							
验证情况:	验证人\日期:						
效果评价:	评价日期:						

参 考 文 献

- [1] SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范
 - [2] GB/T 37276-2017 养老机构等级划分与评定
 - [3] 郭红艳, 王黎, 彭嘉琳, 谢红. 养老机构服务质量评价指标体系的构建[J]. 中华护理杂志, 2014年(4): 394-398.
 - [4] 《关于推进服务标准化试点工作的意见》 国标委农联[2007]7号
-