

CTS

航鑫检测认证（深圳）有限公司技术规范

市场、民意和社会调查服务评价体系

Market, public opinion and social survey service evaluation system

编制：李银波

审核：张伊娜

批准：高 雄

2025 年 08 月 16 日发布

2025 年 08 月 16 日实施

目录

1 适用范围	3
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 组织 organization	1
3.2 顾客 customer	1
3.3 服务 service	1
3.4 质量 quality	2
3.5 服务质量 service quality	2
3.6 服务质量特性 service quality characteristic	2
3.7 可访问样本库 access panel	2
3.8 数据清理 data cleaning	2
3.9 数据收集工具 data collection instrument	2
3.10 数据编辑 data editing	2
3.11 数据录入 data entry	2
3.12 数据处理 data processing	3
3.13 数据记录 data record	3
4 评价原则	3
4.1 目的性原则	3
4.2 可操作性原则	3
4.3 全面性原则	3
5 评价内容	3
5.1 服务质量要素	3
5.2 评价指标选取	3
6 评价方法	3
7 评价程序	4
7.1 评价准备	4
7.2 建立评价指标体系	4
7.3 监测采集并校验数据	4
7.4 形成评价结论	4
附录：市场、民意和社会调查服务评价指标体系	5

前言

本规范规定了市场、民意和社会调查服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本规范由航鑫检测认证（深圳）有限公司技术部提出。本规范主要起草人：李银波。

本规范由航鑫检测认证（深圳）有限公司解释。

本认证技术规范的全部内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规范的具体条文内容，可按以下方式联系，经航鑫检测认证（深圳）有限公司确认后，会向您提供本认证技术规范文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

邮 编：518106

电 话：15323800465

E-mail: 3503284569@qq.com