*缺失列：服务兵到达时间*

若【服务兵到达速度】=1，【服务兵到达时间】大于一周-2

若【服务兵到达速度】=2，【服务兵到达时间】三到七日-3

若【服务兵到达速度】=3，【服务兵到达时间】次日-5

若【服务兵到达速度】=4，【服务兵到达时间】半天内-7

若【服务兵到达速度】=5，【服务兵到达时间】配送员安装-8

*缺失列：针对【服务兵到达时间】为【无安装服务】*

【服务兵到达速度】= 1

【安装速度】= 1

【安装效果】= 1

【说明服务】= 1

【安装人员态度】 = 1

【安装人员是否乱收费】= 0

【是否送小礼物】= 0

【票据是否齐全】= 1

数据过于稀疏时，删除四行与价格有关的列

*缺失列：设备故障指数*

若【产品是否故障】= 0，【故障指数】= 0

将数据分为【有售后过程】、【无售后过程】、【只考察有没有售后过程对满意度影响】三个数据集。其中无售后过程和第三个删除售后相关细节指标列。