说明：

1. 是否型问题：0:否 1:是
2. 与是否问题有关联的问题：若否：/
3. 衡量型问题：1—2:差，低于期望 3:中，与期望持平 4—5:好，高于期望
4. 【变动价格】正数为购买后涨价，负数为购买后降价
5. 【与不同渠道价格相比水平】：1:本产品低 0:持平 -1:本产品高
6. 没有该项（如京东平台下的天猫成交量）：/
7. 【客户抱怨（负向指标）】：1:程度很低、没有 5:程度很高
8. 【设备噪声情况】不属于负向指标，按衡量型问题度量。5代表没有噪音，1代表噪声很大。
9. 【维修、退换货结果】：1:已解决 0:未解决
10. 【服务兵到达速度】5:配送员安装
11. 【服务兵到达时间】为服务兵实际到达时间，【服务兵到达速度】为客户感知价值（速度）
12. 【服务兵到达时间】当天下午：上午到货，下午安装；半天内：上午到货+上午安装|下午到货+下午安装；次日。