

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-21	受控文件
	版 次: A/0	
顾客满意度管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 2/4	

一 目的:

为能充分了解顾客意见、期望与要求,进而维护本公司经营之优良形象,因此就本公司所提供产品与服务作定期调查、确保顾客对我司产品的认同,最终达到顾客满意。

二 范围:

适用于本公司顾客信息反馈的沟通处理。

三 定义: 无。

四 权责:

- 4.1 业务部: 负责顾客满意度的调查及信息反馈。
- 4.2 品质部: 负责顾客满意度调查及反馈信息的汇总、分类、分析和改进。

五 程序内容:

- 5.1 顾客的满意度调查的组织和准备
 - 5.1.1 业务部负责每年一次组织对顾客满意度进行调查;
 - 5.1.2 调查的顾客群体要有代表性,包括相应的顾客与产品类型;
 - 5.1.3 调查回收率应不少于 80%的顾客;
 - 5.1.4 调查方式为《顾客满意度调查表》作问卷调查,可以由业务员进行传真或 E-MAIL 给顾客,也可以由业务员进行拜访。
- 5.2 顾客的调查内容包括产品的品质、性能、交期、服务等项目。具体调查内容可包括:
 - A. 产品价格
 - B. 生产信息反馈
 - C. 产品质量
 - D. 包装合理性
 - E. 交货及时性
 - F. 交货数量准确度
 - G. 送货人员配合
 - H. 投诉(问题)改善
 - I. 服务态度
 - J. 顾客财产保管
- 5.3 顾客满意度每项分数:

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-21	受控文件
	版 次: A/0	
顾客满意度管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 3/4	

- 1) 非常满意 9-10 分
- 2) 满意 7-8 分
- 3) 一般 5-6 分
- 4) 不满意 3-4 分
- 5) 非常不满意 1-2 分

5.4 调查完成后，品质部对调查结果进行统计并汇总。根据顾客调查的最终结果，品质部组织有关部门进行分析，针对顾客不满意的项目向责任部门发出《纠正及预防措施单》，要求其作出改善或改进，参见《改进管理程序》执行。

5.5 顾客满意度调查完成后应统计在《顾客满意度统计表》内，对于不满意项目应采取纠正预防措施，并将结果在管理评审中进行评审。

六 相关文件：

6.1 改进管理程序

七 相关记录：

- 7.1 顾客满意度调查表
- 7.2 顾客满意度统计表
- 7.3 纠正及预防措施单

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-21	受控文件
	版 次: A/0	
顾客满意度管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 4/4	

八 流程图:

顾客满意度管理流程

