**信息技术服务管理**

**体系文件**

**客户满意度处理指南**

**ZRXX-20000-BR-G-03**

**Logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 文档介绍 3

2 内容 3

2.1 相关角色及职责 3

2.2 作业说明 3

3 文件记录 4

# 文档介绍

本文档规定了对客户满意度进行调查、分析的过程，适用于服务团队对客户满意度进行调查与分析的活动。

# 内容

## 相关角色及职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| 业务关系经理 | * 负责每年一次的客户满意度调查的计划、组织、实施和总结工作。 |
| 服务团队负责人 | * 接受《IT服务客户满意度调查表》及《客户满意度调查分析报告》，作为质量持续改进的依据。 |

## 作业说明

客户满意度调查：

* 进入标志：每年进行一次客户满意度调查；
* 输入：用户填写的调查表；
* 活动：

1. 策划阶段

由服务团队负责人、业务关系经理、用户对象共同选定调查项目，制定或者修订《IT服务客户满意度调查表》，频次是至少每年一次，由业务关系经理审批。

《IT服务客户满意度调查表》的内容包括对服务团队的总体评价、服务质量的评价、流程操作的评价等等。

1. 实施阶段

由业务关系经理负责将《IT服务客户满意度调查表》分发和收回。调查表的发放和回收在一个月内完成。

如果发现用户有“非常不满意”，则按照《客户投诉处理指南》处理，并作为客户满意度分析的依据。

1. 测量分析

由业务关系经理负责每年一次的客户满意度调查及分析。业务关系经理完成《IT服务客户满意度调查分析报告》，向服务质量负责人汇报，作为质量改进的依据。

* 输出：《IT服务客户满意度调查表》、《IT服务客户满意度调查分析报告》。

# 文件记录

ZRXX-20000-BR-G-02 《客户投诉处理指南》

ZRXX-20000-BR-R-04《IT服务客户满意度调查表》

ZRXX-20000-BR-R-05 《IT服务客户满意度调查分析报告》