**信息技术服务管理**

**体系文件**

**IT服务客户满意度调查分析报告**

**ZRXX-20000-BR-R-05**

**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. 前言 3](#_Toc8737312)

[**1.1 调查目的** 3](#_Toc8737313)

[**1.2 满意度调查及分析时间** 3](#_Toc8737314)

[**1.3 调查对象** 3](#_Toc8737315)

[**1.4 术语解释** 3](#_Toc8737316)

[2. 用户满意度方法 3](#_Toc8737317)

[**2.1用户满意度指标体系** 3](#_Toc8737318)

[2.1.1 用户满意度指标体系的构建原则 3](#_Toc8737319)

[2.1.2 用户满意度指标体系的调查清单 4](#_Toc8737320)

[**2.2用户满意度计算方法** 4](#_Toc8737321)

[3. 用户满意度调查结果 4](#_Toc8737322)

[**3.1 样本特征** 4](#_Toc8737323)

[**3.2 统计结果** 5](#_Toc8737324)

[**3.3结果分析** 6](#_Toc8737325)

[4. 主要建议 6](#_Toc8737326)

# 前言

## **1.1 调查目的**

本次客户满意度调查由公司IT服务团队发起，面向IT服务团队服务的客户，用于解决以下问题：

* 评估客户对IT服务团队的满意度现状，用以衡量IT服务管理水平；
* 识别IT服务团队改进IT服务的优先级，用以指导IT服务管理决策。

## **1.2 满意度调查及分析时间**

* 满意度调查时间：11月15日- 12月15日
* 满意度分析时间：12月20日

## **1.3 调查对象**

本次客户满意度调查是在公司IT服务项目客户中抽取了一半数量客户进行。

## **1.4 术语解释**

无

# 用户满意度方法

## **2.1用户满意度指标体系**

### 2.1.1 用户满意度指标体系的构建原则

* 代表性原则：以用户为中心

建立用户满意度指标体系必须从用户的角度出发，以用户为中心。一方面，客户满意度指标体系中设置的IT服务指标必须是用户可感知的，其满意度评分代表用户的评价；另一方面，对各项指标的描述（即用户满意度调查中问题的表述）必须采用用户的语言，既能结合用户业务特点，又能表述通俗易懂。

* 系统最优原则：从整体功能出发

用户满意度指标体系中的每项指标都是IT服务质量的考察点，各项指标之间既相互独立又与整体指标体系有不同程度的联系。每项指标都是整体指标体系的组成部分，同时都应当在体系中发挥其应有的作用。具体地说，每项IT服务指标都应当映射IT服务团队IT服务的某项具体功能，每项功能的改进都应当有利于IT服务绩效的不断提高。

* 可控性原则：充分考虑现有资源

客户满意度指标体系中的各项IT服务指标必须在物理上是可以控制的。一方面，各项指标测量结果是一个量化的值，本身必须可以进行统计分析；另一方面，由于用户满意度测评过程会触发用户新的需求，从而IT服务事业部服务团队采取改进措施。

### 2.1.2 用户满意度指标体系的调查清单

用户满意度调查中涵盖指标的清单

## **2.2用户满意度计算方法**

满意度分数=（Q1满意度+Q1重要性+Q2满意度+Q2重要性+Q3满意度+Q3重要性+ Q4满意度+Q4重要性+ Q5满意度+Q5重要性+Q6满意度+Q6重要性+Q7满意度+Q7重要性）/调查项目数量之合。

# 用户满意度调查结果

## **3.1 样本特征**

所有发出调查问卷的受访客户均有反馈信息，回收的用户满意度调查样本比例为100%。

## **3.2 统计结果**

满意度统计分析表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户 | 专业技能 | | 服务态度及责任心 | | 现场培训 | | 联系途径 | | 服务响应 | | 处理流程 | | 服务主动性 | | 顾客满意度指数 | 顾客满意与否评定 | 满意率 |
| 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 | 满意度 | 重要性 |
| 1 |  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.86 | 满意 |
| 2 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.86 | 满意 |
| 3 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.86 | 满意 |
| 4 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 满意 |
| 5 |  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.93 | 满意 |
| 6 |  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.79 | 满意 |
| 7 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 满意 |
| 8 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 满意 |
| 9 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.93 | 满意 |
| 10 |  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 满意 |
| 各项目满意度指数 | | 5.00 | 5.00 | 4.70 | 5.00 | 4.90 | 4.90 | 5.00 | 4.80 | 4.90 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.80 | 4.90 | 顾客满意度综合指数 | 4.92 | 100% |

满意度分析图

## **3.3结果分析**

客户综合满意率为：100%，符合公司IT服务目标。系统安全运行率100%。

对已统计的客户满意度调查问卷结果进行分析，识别IT服务中所存在的问题；

满意度及重要性虽然已达到公司目标，但除满意度1、4、6项和重要性1、3、5、6项达到5分的其他各项仍需有待加强。

# 主要建议

对IT服务问题的解决及未来目标规划的建议：无