文件编号：HQ/QP-12

文件版本：B/0

顾客满意控制程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 编制： |  |
| 审核： |  |
| 批准： |  |

|  |
| --- |
| 2016年07月01日发布 2016年07月01日实施 |
| 江门市品高电器实业有限公司 发布 |

修订履历

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修订内容 | 修订日期 | 版本 | 审核 | 审批 |
| 全部 | 首次编制 | 2010/11/15 | A/0 |  |  |
| 全部 | 2008版转为2015版 | 2016/07/01 | B/0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1.0 目的

对顾客满意度信息进行收集和分析，确定改进措施并付之实施，以提高顾客满意度。

2.0 适用范围

适用于本公司所有顾客的满意度调查。

3.0 职责

3.1由业务部负责收集顾客对货期、产品质量和沟通服务等方面的满意度信息。

3.2 管理者代表对顾客满意的信息做出分析，识别可改进的机会，并做出改进指

示。

3.3 各相关部门负责实施有关的持续改进措施,质检部负责对改进措施的追踪, 业务部收

集改善结果向顾客沟通。

4.0 程序

4.1 程序简图

顾客满意度调查的策划

顾客满意度调查信息的收集

顾客满意度调查信息的分析

顾客满意度调查信息的沟通

改进机会的识别

顾客满意度调查信息的分析

改进机会的识别

顾客满意度调查信息的沟通

4.2 工作程序

4.2.1 顾客满意度信息的收集

本公司顾客满意度的收集有以下方式：

4.2.1.1各相关部门在与顾客电话交谈、书面来往、顾客来访或拜访顾客的过程中，对于重要的顾客反馈意见（包括顾客投诉），应记录在**《顾客意见记录表》**上。

4.2.1.2 业务部需每年向顾客发出**《顾客满意度调查表》**，收集顾客满意度。

4.2.2 顾客满意度信息分析和沟通

4.2.2.1 业务部需将**《顾客意见记录表》**呈交给总经理。总经理在**《顾客意见记录表》**

上做出批示，业务部将总经理批示的**《顾客意见记录表》**分送给相关责任部门。

相关部门需在**《顾客意见记录表》**相应栏目中填写原因分析,制定及实施改进措

施。

4.2.2.2 业务部收集顾客的**《顾客满意度调查表》**，由管理者代表分析顾客满意度的信息，

识别持续改进的需求，并编写**《顾客满意度调查分析报告》**，必要时发出**《纠正**

**和预防措施要求表》**，发放相应部门执行改进措施。

4.2.3 跟踪改进措施的效果及与顾客沟通

业务部就相关部门填制的相应措施实施效果进行跟踪，并与顾客沟通相关措施以提升顾客满意度。

1. 相关文件

无

6.0质量记录

6.1 顾客意见记录表 HQ/RE-02-MD

6.2 客户满意度调查表 HQ/RE-03-MD

6.3 顾客满意度调查分析报告 HQ/RE-04-MD

6.4 纠正和纠正措施要求表 HQ/RE-05-QAD