

北京新都远景网络技术有限公司

客户满意度调查管理制度

文件编号：XDYJ-04-03

编制部门： 质量效能部 编制时间： 2025.01.10

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.01.10

批 准 人： 孙玘 审批时间： 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

客户满意度调查管理制度 1

1. 总则 4

 1.1. 目的 4

 1.2. 适用范围 4

 1.3. 原则 4

 1.4. 岗位职责 4

 1.4.1. 运维管理部经理 4

 1.4.2. 服务台专员 4

 1.4.3. 运维管理部 4

 1.4.4. 质量效能部 5

2. 引用依据 5

3. 定义与术语 5

 3.1. 客户满意度 5

 3.2. 监视 5

 3.3. 测量 5

4. 管理内容与要求 5

 4.1. 客户沟通管理 5

 4.2. 客户满意度调查 6

 4.3. 改进与验证 6

 4.4. 考核指标 7

5. 附则 7

6. 附件 7

7. 记录 7

1. 总则

1.1. 目的

为系统化地监视、测量和分析客户对运维服务的满意程度，准确识别客户显性与潜在需求，科学评价公司管理体系的有效性，并为服务质量的持续改进提供决策依据，特制定本制度。

1.2. 适用范围

本制度适用于对公司运维服务管理体系运行中，客户满意程度的监视、测量、分析、评价及改进活动的全过程管理。

1.3. 原则

1. 客观公正：基于事实和数据，确保收集的客户反馈真实、准确。
2. 持续改进：将客户满意度结果作为驱动服务质量持续提升的核心动力。
3. 闭环管理：对客户反馈实施从收集、分析、改进到验证的全程跟踪。

1.4. 岗位职责

1.4.1. 运维管理部经理

负责策划并实施年度客户沟通计划；组织对客户沟通记录进行综合分析，形成报告；监督服务整改措施的落实与效果跟踪。

1.4.2. 服务台专员

负责策划并组织实施客户满意度调查；收集、确认并分析客户满意度信息，编制分析报告；负责就改进事项与客户沟通，并跟踪验证实施效果。

1.4.3. 运维管理部

负责配合进行客户反馈信息的分析与改进措施的实施；具体负责客户投诉的处理；负责保存与本部门相关的服务与沟通记录。

1.4.4. 质量效能部

负责对本程序的执行情况进行监督，并归档保管全公司的客户满意度调查资料。

2. 引用依据

1. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
2. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》
3. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

3. 定义与术语

3.1. 客户满意度

客户对其要求已被满足的程度的感受。

3.2. 监视

确定体系、过程、服务或活动的状态。

3.3. 测量

确定数值的过程。

4. 管理内容与要求

4.1. 客户沟通管理

沟通策划：运维管理部负责人需于每年初制定《年度客户沟通计划》，明确沟通对象、频率、方式及内容。全面沟通每半年不少于一次，采用走访或面谈形式；项目级沟通每季度进行1-2次，可采用电话、电子邮件等方式。

沟通实施与记录：按计划执行沟通，并详细记录沟通内容于《客户沟通记录》中。

分析与改进：运维管理部负责人组织对沟通记录进行综合分析，编制《客户

沟通分析报告》，并监督报告中确定的改进措施的落实与效果。

4.2. 客户满意度调查

方案策划：服务台专员负责根据年度管理目标，制定《客户满意度调查方案》，明确调查项目、对象、方法、人员与时间安排，并设计《客户满意度调查表》。

调查实施：按方案采用现场走访、电话访问、在线问卷等方式实施调查，确保在计划时间内完成并回收调查表。

统计分析：服务台专员对收集的数据进行多维分析，包括但不限于：

交叉分组分析：从不同客户群体中挖掘差异化的满意度表现。

图表与趋势分析：直观展示满意度均值、总体满意度与分项满意度情况，并与历史数据进行对比，识别趋势。

满意度计算：采用加权平均法计算总体客户满意度。计算公式如下：

总体满意度 = $\sum(\text{各调查项样本数} \times \text{对应分值} \times \text{权重}) / (\text{样本总数} \times 100) \times 100\%$

表4-1满意度调查维度及权重表

项 目	服务能力与质量								服务态度				备件 供应	培 训
	专业 技术	日 常	软 件	硬 件	安 全	运维 管理	服务 报告	热线 畅通	态 度	响应 及时 性	服务 台回 访	行为 规范		
权重 (%)	10	7	7	7	7	7	7	8	5	6	6	3	10	10
满意	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
较满意	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
一般	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
很不满意	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10	-10

4.3. 改进与验证

报告编制：服务台专员基于统计分析结果，编制《客户满意度分析报告》，

评估优劣，识别改进机会。

措施制定与实施：报告应提交至管理层，并分发至相关责任部门。责任部门需对报告中指出的问题分析根本原因，制定并实施纠正与预防措施。

效果跟踪：服务台专员及运维管理部经理负责对改进措施的实施效果进行跟踪验证，确保问题得到有效解决，形成管理闭环。

4.4. 考核指标

指标名称	计算方式	频次	目标值
总体满意度	$\Sigma (\text{样本数} \times \text{对应分值} \times \text{权重}) / (\text{样本总数} \times 100) \times 100\%$	季度	≥90%

5. 附则

- 1. 本制度最终解释权和修订权归质量效能部。
- 2. 本制度自颁布之日起施行。

6. 附件

- 1. 《客户满意度调查表》
- 2. 《年度客户沟通计划》（模板）
- 3. 《客户沟通记录表》

7. 记录

- 1. 《客户满意度调查表》
- 2. 《客户满意度分析报告》
- 3. 《年度客户沟通计划》
- 4. 《客户沟通记录》
- 5. 《客户沟通分析报告》

所有记录由客服管理部及相关执行部门保存，定期移交质量效能部统一归档，保存期限不少于3年。