

# 北京新都远景网络技术有限公司

## 2025年1-11月满意度调查报告

文件编号: XDYJ-04-10

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.11.14

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.11.14

批 准 人: 孙玘 审批时间: 2025.11.14

## 修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 11. 14	V1.0	新建	孙玥

## 目录

北京新都远景网络技术有限公司 .....	1
2025年1-11月满意度调查报告 .....	1
1. 调查情况简介 .....	4
1.1. 调查目的 .....	4
1.2. 调查范围及对象 .....	4
1.3. 调查方法及方式 .....	4
1.4. 调查内容 .....	4
2. 客户满意程度调查表统计 .....	4
2.1. 调查表有效性判定 .....	4
2.2. 调查表回收 .....	4
2.3. 评价标准 .....	5
2.4. 满意度公式 .....	5
2.5. 调查表结果汇总 .....	5
2.6. 纠正和预防措施 .....	7

## 1. 调查情况简介

### 1.1. 调查目的

1. 通过客户满意度调查分析确认影响满意度的关键因素，测量客户满意度水平是否达到目标要求。
2. 通过满意度调查分析判断我公司市场竞争的优劣势，获取改进和提高服务质量的机会，制定改进措施。
3. 增强与客户的沟通交流，减少客户抱怨，提升客户满意度和客户粘性。

### 1.2. 调查范围及对象

公司所有运维服务产品的运维服务。

### 1.3. 调查方法及方式

采用问卷调查法，由各运维服务工程师将客户满意度调查表转交客户，经客户填写后再带回公司。

### 1.4. 调查内容

具体调查内容见“客户满意度调查表”

## 2. 客户满意程度调查表统计

### 2.1. 调查表有效性判定

有2项及以下评价遗漏的按“一般”，遗漏3项及以上的调查表按无效不予以统计。

### 2.2. 调查表回收

2025年1-3月服务台专员向客户分发满意度调查表13份，全部收回。4-6月向客户分发15份，全部收回。7-9月向客户分发满意度调查表15份，全部收回。

## 2.3. 评价标准

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	服务台回访	行为规范		
权数(%)	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

## 2.4. 满意度公式

满意度 =  $\Sigma$  (样本数 \* 对应分值 \* 权重) / (样本总数 \* 100) \* 100%

## 2.5. 调查表结果汇总

服务台专员汇总第一（1-3月）、第二（4-6月）和第三（7-9月）季度满意度结果汇总

表2-1 第一季度（1-3月）调查表情况统计

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	服务台回访	行为规范		
很满意	5份	6份	6份	6份	6份	4份	6份	6份	5份	7份	6份	5份	8份	7份
满意	8份	7份	7份	7份	7份	9份	7份	7份	8份	6份	7份	8份	5份	6份
一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非常不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

通过对第一季度（1-3月）满意度进行汇总计算得出，满意度达到94.64%，符合满意度指标要求

表2-2 第二季度（4-6月）调查表情况统计

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	热线畅通	态度	响应及时	服务台回访	行为		
很满意	7份	8份	8份	8份	8份	6份	8份	8份	7份	9份	8份	7份	9份	8份
满意	8份	7份	7份	7份	7份	9份	7份	7份	8份	6份	7份	8份	6份	7份
一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非常不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

通过对第二季度（4-6月）满意度进行汇总计算得出，满意度达到95.22%，符合满意度指标要求。

第二季度（4-6月）相比第一季度（1-3月），客户满意度有所上升。

表2-3 第三季度（7-9月）调查表情况统计

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	热线畅通	态度	响应及时	服务台回访	行为		
很满意	10份	8份	10份	8份	8份	8份	8份	8份	7份	9份	8份	7份	9份	8份
满意	5份	7份	5份	7份	7份	7份	7份	7份	8份	6份	7份	8份	6份	7份
一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非常不满意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

通过对第三季度（7-9月）满意度进行汇总计算得出，满意度达到95.61%，符合满意度指标要求。

第三季度（7-9月）相比第二季度（4-6月），客户满意度有所上升。

## **2.6. 纠正和预防措施**

通过对前三个季度的满意度分析可以看出，在运维管理方面，客户满意度较低。需要加强运维工程师专业技能培训，包括应急基础知识培训、专业知识技能培训等。