**客户满意度调查程序**



青岛慧海联创信息技术有限公司

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 客户满意度调查程序（HHLC-ITSS-MYDDC） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 李琳 | 宫海亭 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[客户满意度调查程序 1](#_Toc19975)

[文档信息 2](#_Toc14443)

[1. 目的 4](#_Toc19633)

[2. 适用范围 4](#_Toc17917)

[3. 引用文件 4](#_Toc26228)

[4. 术语与定义 4](#_Toc5099)

[5. 角色与职责 4](#_Toc802)

[6. 程序 4](#_Toc8723)

[6.1. 客户满意度调查的项目 4](#_Toc17712)

[6.2. 客户满意度调查的信息来源 5](#_Toc19197)

[6.3. 调查过程 5](#_Toc24411)

[6.3.1. 客户满意度调查 5](#_Toc5981)

[6.3.2. 客户满意度调查项目 5](#_Toc7349)

[6.3.3. 客户满意度每项分数 5](#_Toc7812)

[6.3.4. 统计满意度得分 6](#_Toc21955)

[6.3.5. 改进 6](#_Toc25457)

[7. 流程衡量指标 6](#_Toc9168)

[8. 相关文档 6](#_Toc23402)

[9. 附则 6](#_Toc27560)

目的

通过客户满意程度的调查、分析和改进，以建立与客户之间持续沟通渠道，评价公司管理体系的业绩，为不断改进提供信息。

适用范围

适用于公司对客户满意程度的调查、分析和改进过程。

引用文件

1. T/CESA 1299—2023 《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》

3. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》

4. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分:应急响应规范》

5. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》

6. 国家有关法律、法规及行业标准

术语与定义

无

角色与职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色 | 职责 | 岗位（要以岗位职责说明书确定） |
| 程序起草人 | 负责制度的编写及完善 | 质量中心经理 |
| 审核人 | 制度的审批 | 总经理 |
| 服务台 | 进行电话调查 | 服务台客服 |

程序

## 客户满意度调查的项目

1. 对本公司服务质量的满意程度；
2. 对本公司服务的交付期、交付方式的满意程度；
3. 对本公司的服务项目和服务质量的满意程度 ；
4. 对本公司的期望、建议或意见。

## 客户满意度调查的信息来源

1. 客户满意度调查表；
2. 投诉反馈相关信息；
3. 电话或走访；
4. 质量中心每年进行一次公司级客户满意度调查，调查对象为一年内有订单往来的客户，但如果客户对调查时间间隔有特别要求，将按客户要求进行定期调查，如客户未作要求则按一年为调查间隔。
5. 客户意见调查的方式可以是：传真问卷表、电话访问、面谈、走访等。

调查过程

客户满意度调查

1. 质量中心每年进行一次客户满意度调查，调查对象为一年内有订单往来的客户，但如果客户对调查时间间隔有特别要求，质量中心将按客户要求进行定期调查，如客户无作要求则按一年为调查间隔。

2. 客户意见调查的方式可以是：传真问卷表、电话访问、面谈、走访等。

客户满意度调查项目

技术水平、服务态度、服务及时性、服务规范性、问题解决效率、问题解决有效性、咨询及培训、使用方便性、交付满意度、服务台服务水平。

客户满意度每项分数

很满意(10 分) 满意(8 分) 基本满意(5 分) 不满意(0 分)；

 客户评分总分为 100 分，表示客户非常满意；

 80-100 分(含 80 分), 表示满意；

 60- 80 分(含 60 分)， 表示尚可；

 40- 60 分(含 40 分)， 表示不满意。

如果任何一项的评定结果未达到该项之“满意 ”分数，或虽然达到“满意 ”分数，但某些方面客户反映不满意的，质量中心要组织相关部门分析原因，制

定改进措施，管理者代表要跟踪改进过程和结果；

对客户满意度调查结果进行汇总分析，并提交管理评审。

统计满意度得分

客户满意度平均分=满意度调查表总得分/收回的调查问卷总份数

改进

1. 将《客户满意度调查结果分析报告》发送给相关部门，包含公司领导层、运维服务部领导及相关部门负责人；

2. 召开客户满意度服务改进会议，讨论改进措施；

3. 各相关部门负责人部署落实改进措施；

4. 质量中心负责监控改进措施的落实情况。

流程衡量指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **衡量指标** | **指标计算说明** | **考核频次** |
| 1 | 客户满意度平均分 | 满意度调查表总得分/收回的调查问卷总份数 | 按年 |

相关文档

《客户满意度调查表》

《客户满意度调查报告》

附则

本制度由公司质量中心拟定，自批准颁布之日起施行。