**文件编号：ITSS-04-01-05**

**版本：V1.0**

万洲奇智（青岛）信息科技有限公司

客户满意度调查管理制度

|  |  |
| --- | --- |
| 编制人:孙文 | 编制时间:2025.01.08 |
| 审核人:陈姝羽 | 编制时间:2025.01.08 |
| 批准人:郭万洲 | 审批时间:2025.01.08 |

**修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 变更说明 | 编写人 | 审核人 | 批准人 |
| 2025.01.08 | V1.0 | 新建文档 | 孙文 | 陈姝羽 | 郭万洲 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目录

[万洲奇智（青岛）信息科技有限公司 1](#_Toc23574)

[客户满意度调查管理制度 1](#_Toc17866)

[1. 目的 4](#_Toc25083)

[2. 原则 4](#_Toc8686)

[3. 适用范围 4](#_Toc814)

[4. 岗位职责 4](#_Toc8212)

[4.1. 运维部 4](#_Toc23453)

[5. 客户满意度调查流程 4](#_Toc13764)

[5.1. 确定调查方式 4](#_Toc30395)

[5.2. 收集客户满意度 4](#_Toc9348)

[5.3. 分析 5](#_Toc27724)

[6. 附则 5](#_Toc30715)

[7. 附件 5](#_Toc26761)

[8. 记录 5](#_Toc26111)

目的

依据公司质量目标的要求，为规范本公司的客户服务过程，确保服务过程和质量满足客户要求。特制定本制度。

原则

满意度调查应遵循客观真实、及时有效、可行动的原则

适用范围

适用于公司客户回访、客户满意程度调查和分析的活动控制。

岗位职责

运维部

1. 收集客户满意方面的信息。
2. 负责运维服务的客户调查、回访及客户满意度的分析。

客户满意度调查流程

确定调查方式

可以通过电话、电子邮件、传真等方式给客户发送《客户满意度调查表》，对于重要的技术或服务环节还可以进行上门访问。

收集客户满意度

客户满意掉调查过程中，应该遵循以下条件：

1. 由运维部针对公司的产品和服务编制《客户满意度调查表》，并交管理者代表审批通过后递交运维部存档管理。
2. 调查频次为每年一次，由运维部进行客户满意度调查，负责向客户提交《客户满意度调查表》,并及时进行回收。
3. 参加调查的客户数应不少于客户总数的30%，而且应覆盖使用不同产品的各类客户。调查表的回收数应不少于分发数的70%，本次调查方为有效。
4. 当一个运维服务项目结束后，最晚不超过2周时间，运维部向客户作针对性的回访，详细了解客户对本公司项目人员服务态度、技术水平、产品功能和性能的评价。客户服务受理人员负责《客户回访记录表》的填写。

分析

1. 运维部负责对客户满意度进行分析，形成《满意度调查报告》，作为质量改进的依据。
2. 客户满意度分析报告应包括如下内容：
3. 客户最满意的方面前两位；
4. 客户最不满意的方面前两位；
5. 最满意的客户前两位；
6. 最不满意的客户前两位；
7. 不满意的方面和最不满意的客户，由运维部协调责任部门主管人员分析原因，并采取必要的改进措施。如涉及到对公司质量文件的修改建议，则由运维部负责修改。

考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **指标计算方式** | **考核频次** | **目标值** |
| 客户满意度 | 满意度调查总分数/调查客户总数 | 每年 | ≥95.5分 |

附则

1. 本制度最终解释权和修订权归质量部。
2. 本制度自颁布之日起施行。

附件

记录

《客户满意度调查表》

《满意度调查报告》

《客户回访记录表》