**客户满意度调查程序**



万洲奇智(青岛)信息科技有限公司

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 | 万洲奇智(青岛)信息科技有限公司 | | | |
| 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 | 王予婷 | 宫海亭 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[客户满意度调查程序 1](#_Toc6572)

[文档信息 2](#_Toc27860)

[1. 编写目的 4](#_Toc2696)

[2. 适用范围 4](#_Toc22548)

[3. 引用文件 4](#_Toc30439)

[4. 术语与定义 4](#_Toc20919)

[5. 角色与职责 4](#_Toc29276)

[6. 程序 4](#_Toc14432)

[6.1. 客户满意度调查的项目 4](#_Toc31984)

[6.2. 客户满意度调查的信息来源 5](#_Toc23)

[6.3. 调查过程 5](#_Toc1549)

[6.3.1. 客户满意度调查 5](#_Toc32)

[6.3.2. 客户满意度调查项目 5](#_Toc32628)

[6.3.3. 客户满意度每项分数 5](#_Toc17532)

[6.3.4. 统计满意度得分 6](#_Toc18765)

[6.3.5. 改进 6](#_Toc10321)

[7. 相关文档 6](#_Toc18258)

[8. 附则 6](#_Toc26839)

编写目的

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.ITSS.1—2015 《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 | 质量管理专员 |
| 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.质量部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.质量部每年进行一次客户满意度调查，调查对象为一年内有往来的客户，但如果客户对调查时间间隔有特别要求，质量部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，质量部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《顾客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.质量部负责监控改进措施的落实情况。

相关文档

《客户满意度调查表》

《客户满意度调查结果分析报告》

附则

本制度由公司质量部拟定，自批准颁布之日起施行。