调查目的：

挖掘出我公司运维服务在对顾客服务过程中的服务品质、技术与市场服务以及服务交付等是否存在亟待改进的问题，并针对这些问题我们不断改进，最终达到顾客满意。

调查时间：

发放及回收问卷时间：2025 年 8 月 10日至12日

整理及分析问卷时间：2025 年8月13日至14日

调查内容：

1. 服务响应度
2. 服务人员专业知识水平
3. 服务能力
4. 解决问题回复的及时率
5. 服务态度
6. 服务操作规范
7. 故障处理时间

调查对象：

1. 主要针对各运维项目客户。

调查方法：

本次调查采用的方法是客户部向客户发放满意度调查表，一共计划 3 天的时间。

评价标准：

满意度算法：采用权重相乘法

各评估小项满意度＝评估小项分值（100）\*权重（10%）=10分

综合满意度＝各评估小项满意度相加/调查企业总数

表 6-1满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权重 | 非常满意  91-100 | 满意81-90 | 一般60-80 | 不好50-60 | 很不好  50 以下 | 小计 |
| 1 | 服务响应度 | 10% |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务人员专业知识水平 | 20% |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 服务能力 | 20% |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 解决问题回复的及时率 | 20% |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 服务态度 | 10% |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 服务操作规范 | 10% |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 故障处理时间 | 10% |  |  |  |  |  |  |