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% |  |  |  |  |  |  |

调查用户数量及反馈数量

本次主要针对3个客户进行客户满意度调查，发放3份调查表，回收3份，回收率100%。

客户满意度调查及分析

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 客户满意度情况 | | | | | | |  |
| 服务响应度 | 服务人员专业知识水平 | 服 务 能 力 | 解决问题回复的及时率 | 服务态度 | 服务操作规范 | 故障处理时间 | 合计 |
| 1 | 科捷只能科技股份有限公司 | 10 | 19 | 19 | 18.6 | 10 | 10 | 9.5 | 96.1 |
| 2 | 青岛通利电子工程有限公司 | 10 | 20 | 19 | 18.6 | 9.8 | 10 | 10 | 97.4 |
| 3 | 山西金王海慧工程有限公司 | 10 | 20 | 20 | 18.9 | 10 | 9.9 | 10 | 98.8 |
| 4 | 平均分 | 10 | 19.7 | 19.3 | 18.7 | 9.9 | 10 | 9.8 | 97.4 |

满意度平均分为：97.4分

根据统计，客户均对本公司的整体形象评价为非常满意程度；我公司本次客户满意度为 97.4分，达到公司制定的客户满意度≥95.5分的目标值。

说明客户对我公司的服务操作规范、服务响应度、服务操作规范、服务人员专业知识水平、服务能力等给予了肯定，我公司本次客户满意度为 97.4 分，达到公司制定的客户满意度≥95.5 分的目标值。 但我们不能因此而松懈，需要再接再厉，进一步提高我们的解决问题回复的及时率等。