# 客户满意度调查结果分析报告



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025 年 6月 20 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 客户满意度调查结果分析报告（HHLC-ITSS-MYDDCJGFX） | | | |
| 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 | 2025-6-20 | 发布版本 | 王慧 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 目 录

[1. 目的](#_bookmark0) 1

1. [适用范围](#_bookmark1) 1
2. [引用文件](#_bookmark2) 1
3. [术语与定义](#_bookmark3) 1
4. [角色与职责](#_bookmark4) 1
5. [客户满意度调查结果统计及分析报告](#_bookmark5) 1
   1. [客户满意度调查结果统计 2](#_bookmark6)
   2. [客户满意度调查结果分析 3](#_bookmark7)

## 目的

根据公司质量管理体系文件策划要求和公司质量方针目标的要求，按《客户满意度调查程序》规定，对公司的主要客户进行客户满意度调查

## 适用范围

本制度适用于青岛慧海联创信息技术有限公司（以下简称“公司”）

## 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 第一部分：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

## 客户满意度调查结果统计及分析报告

根据公司质量管理体系文件策划要求和公司质量方针目标的要求，按《客户满意度调查制度》规定，对公司的主要客户进行了顾客满意度调查，调查采用调查表方式。

统计分析原则：

1. 很满意(10分) 满意(8分) 基本满意(5分) 不满意(0分)

2. 顾客评分总分为 100 分，表示顾客非常满意；

3. 80-100 分(含 80 分), 表示满意；

4. 60-80 分(含 60 分)， 表示尚可；

5. 40-60 分(含 40 分)，表示不满意

## 客户满意度调查结果统计

**客户满意度调查表结果统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意度  客户 | 标准分 | 2025 年 6月 | | | | | |
| 平度市大数据和电子政务发展促进中心 | 青岛银行股份有限公司 | 平度市第三人民医院 | 平度市人民医院 | 青岛酒店管理职业技术学院 | 中国动物卫生与流行病学中心 |
| 技术水平 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 服务态度 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 服务及时性 | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 10 | 8 |
| 服务规范性 | 10 | 8 | 10 | 10 | 8 | 8 | 10 |
| 问题解决的效率 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 问题解决有效性 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 咨询及培训 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 使用方便性 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 系统相关培训 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 |
| 服务台服务水平 | 10 | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 5 |
| 合 计 | 100 | 96 | 98 | 98 | 96 | 98 | 91 |

## 客户满意度调查结果分析

经过客户满意度调查表对 6 个客户进行调查统计得出以下分数：

平度市大数据和电子政务发展促进中心：96 分

青岛银行股份有限公司：98 分

平度市第三人民医院：98 分

平度市人民医院：96 分

青岛酒店管理职业技术学院：98 分

中国动物卫生与流行病学中心：91 分

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，2025年截止客户满意度平均分为 96 分（满意度调查表总得分/收回的调查问卷总份数），通过调查分数以及客户提出的改进意见，运营管理部发现以下情况在之后的运维服务过程中有提高的空间：

经了解服务台人员在电话回访过程中用语不够规范导致服务台分数较低，由服务台负责人进行内部培训来提高服务台人员的用语规范性，从而提高用户的整体满意度。

公司内部合同流程过长，有需要客户等待情况出现，加快服务流程工具系统推进和使用， 减少合同管理审批流程，提高合同审批和文档管理效率。

与客户的沟通与汇报有不及时的现象，规范相关流程，增加客户满意度。

通过满意度调查得知，客户对我司的运维服务基本持满意态度，但对于公司的服务台服务水平等方面有需要提高的空间，从本次调查不仅获知本公司的不足之处，还反映了客户关注需要进一步加强，未来更有必要提升公司整体运作及管理水平。

之后运营管理部会继续向客户征询调查问卷，并对调查问卷的数据进行统计分析，从而进一步提

升本公司各方面服务水平，更好的服务于客户。