

云南腾电科技有限公司

满意度调查报告

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.10.14

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.14

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.14

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	吴杰	2025.10.14	赵建中	2025.10.14	陆涛	2025.10.14	首次发布

1. 目的

本次用户满意度调查由北京万泰中联科技股份有限公司发起，面向运维服务的用户，用于解决以下问题：

- 评估公司服务对象的满意度现状，用以衡量运维服务管理水平；
- 识别公司运维服务团队改进运维服务的优先级，用以指导运维服务管理决策。

2. 调查时间

- 发放及回收：2025-10-10 至 2025-10-13
- 整理及分析：2025-10-14

3. 调查对象

- 四川中电福溪电力开发有限公司
- 光大环保能源（天津）有限公司
- 中国水利电力物资天津有限公司
- 巴彦淖尔乌拉特中旗富汇风能电力有限公司
- 大唐乌拉特后旗新能源有限公司
- 大唐五原新能源有限公司
- 巴彦淖尔乌拉特后旗富汇风能电力有限公司
- 吉林电力股份有限公司

4. 调查流程

- 问卷设计
- 问卷发放与回收
- 数据处理与分析

5. 计算方法

满意度 = 客户满意度得分总和/客户满意度调查问卷数量。

6. 调查结果分析

回收的用户满意度调查问卷经统计后得到如下结果：

满意度调查情况

对已统计的用户满意度调查问卷结果进行分析，满足公司对运维服务的要求（ ≥ 95 分）。

但仍发现运维服务工作过程中存在的问题：

- 1、运维人员在定期巡检的服务互动性上有所欠缺；
- 2、运维服务过程针对培训效果的评估有待改进。

7. 主要建议

- 1、加强对运维服务专业人员专业知识的培训，强化定期巡检意识；
- 2、针对运维服务过程发起的培训工作，加强培训效果评价工作。