

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

问卷总数：8；有效问卷数量：8。						单项打分满分：10,总分100分						
序号	调查客户名称	故障响应	故障排除	备件供应	备件质量	定期巡检	巡检效果	培训及时	培训效果	服务水平	表达能力	总分
1	四川中电福溪电力开发有限公司	10	10	10	10	8	10	10	8	10	8	94
2	光大环保能源（天津）有限公司	8	10	10	10	8	10	10	10	8	10	94
3	中国水利电力物资天津有限公司	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	98
4	巴彦淖尔乌拉特中旗富汇风能电力有限公司	10	10	10	10	8	10	10	8	10	10	96
5	大唐乌拉特后旗新能源有限公司	10	10	8	10	8	10	10	10	10	10	96
6	大唐五原新能源有限公司	8	10	10	10	8	10	10	8	10	8	92
7	巴彦淖尔乌拉特后旗富汇风能电力有限公司	10	10	10	10	8	10	10	8	10	10	96
8	吉林电力股份有限公司	10	10	10	10	8	10	10	8	10	8	94
9	统计值	76	80	78	80	64	80	80	70	78	74	760
	满意度平均分	95分										

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。