



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 客户满意度调查制度

(TFDL-ITSS-08-03)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网  
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司  
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



## 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	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	杨洁	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

## 目录

1 目的 .....	4
2 适用范围 .....	4
3 职责 .....	4
3.1 综合管理部质量管理组经理 .....	4
3.2 质量管理员 .....	4
3.3 服务受理员 .....	4
3.4 其他各相关部门 .....	4
4 客户满意度调查所遵守的原则 .....	5
4.1 调查时机 .....	5
4.2 调查的对象 .....	5
4.3 调查内容、形式及计算方法 .....	5
4.4 满意度调查结果、报告及分析 .....	5
5 客户满意度调查流程 .....	6
6 服务改进 .....	6
7 KPI 指标 .....	6
8 记录及保存 .....	7

## 1 目的

- (1) 通过对顾客满意度的调查，了解用户对公司产品和服务的评价及期望，不断改进和提高公司产品质量和服务质量，确保顾客满意度不断提升。
- (2) 通过客户提出的意见和建议，找出工作中存在的不足，以便更好的服务客户。
- (3) 通过客户的监督，提高员工的服务意识和服务水平，增加客户满意度。
- (4) 了解为客户解决问题的能力，并在此基础上持续增加客户对服务的满意度，以便提高公司的整体形象。
- (5) 为员工服务质量的评估提供科学的事实依据。

## 2 适用范围

适用于本公司所提供运维服务客户的满意度调查和分析。

## 3 职责

### 3.1 综合管理部质量管理组经理

- (1) 负责审批客户满意度调查制度；
- (2) 整体指导、协调和管理客户满意度调查工作；
- (3) 审批满意度调查分析报告。

### 3.2 质量管理员

- (1) 负责制定客户满意度调查制度；
- (2) 负责调查结果分析、编制客户满意度调查分析报告；

- (3) 根据满意度调查结果及顾客投诉，组织相关部门落实改进措施及责任部门；
- (4) 负责满意度调查结果中相关问题改进的跟进并及时反馈给客户。

### 3.3 服务受理员

负责客户满意度调查工作的实施、收集客户反馈并进行初步分析。

### 3.4 其他各相关部门

负责本部门职责范围内相关问题的改进工作；对满意度调查及改进过程相关工作提供支持和协助。

## 4 客户满意度调查所遵守的原则

### 4.1 调查时机

- (1) 每年至少对公司级客户组织一次满意度调查工作；
- (2) 项目级客户在项目验收后对其关键人员进行一次满意度调查；
- (3) 每个事件关闭后每周一进行一次电话回访；
- (4) 对于客户不满意的项目以及单项调查内容不满意的项目在次月进行二次调查。

### 4.2 调查的对象

对运维服务类项目的服务客户或用户进行客户满意度调查。

### 4.3 调查内容、形式及计算方法

- (1) 公司级和项目级客户的调查内容包括：项目质量、人员能力、工作规范、运维安全等
- (2) 调查形式采取上门访问、电话访问、发放调查表等。

调查指标	非常 满意	满意	一般	不满意	非常不 满意	不适用
	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	X

(3) 调查指标:

(4) 计算方法: 各项分数 $\geq 4$ , 为满意客户数

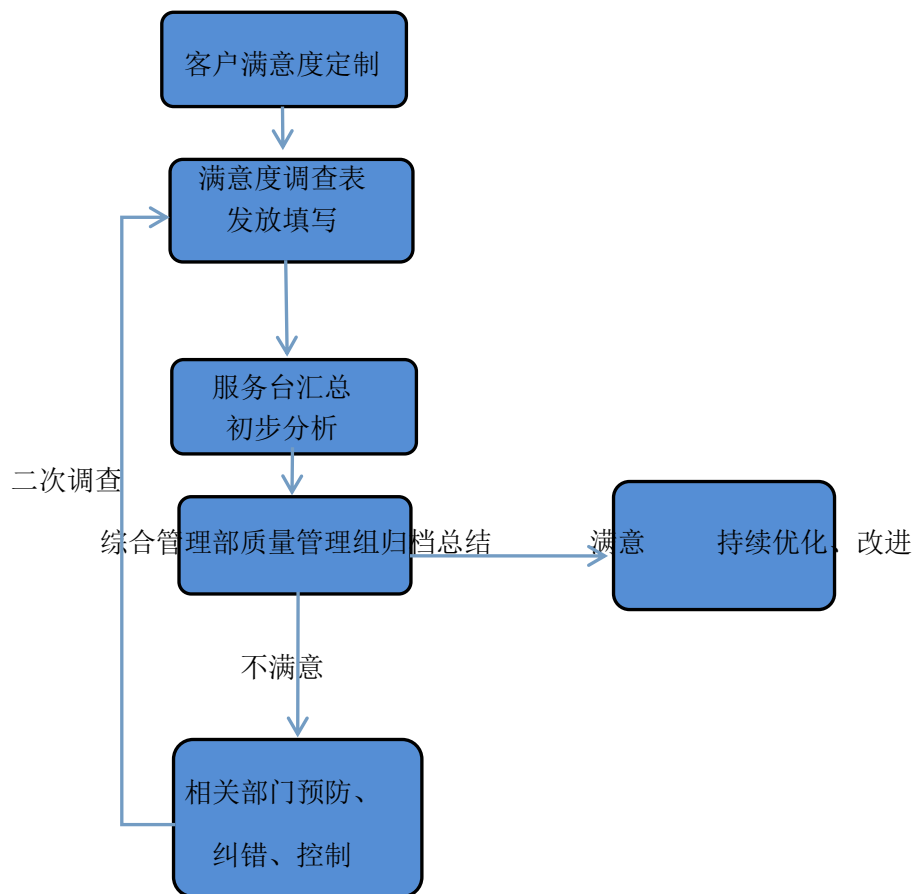
目标	计算方法	考核频次
客户评价满意率 $\geq 98\%$	满意客户数/客户满意度 调查总数	年度

#### 4.4 满意度调查结果、报告及分析

(1) 服务台根据每次满意度调查表行成初步分析。

(2) 综合管理部质量管理组根据服务台提供的项目满意度调查表对客户所反映的问题进行分析、总结、改进、落实, 并形成《满意度调查分析报告》。

## 5 客户满意度调查流程



## 6 服务改进

- 1) 将《客户满意度调查结果及分析报告》发送给相关部门，如营销部、信息部、通信部、综合管理部、总经部等；
- 2) 召开客户满意度服务改进会议，讨论改进措施；
- 3) 各相关部门负责人部署落实改进措施。

## 7 KPI 指标

指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
客户满意度	$\Sigma$ 各调查项满意度/调查项数*100%	$\geq 96\%$	年度

## 8 记录

《客户满意度调查记录》

《客户满意度调查分析报告》