



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

# 2022 年 客户满意度调查报告

(TFDL-ITSS-08-03-02)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司  
2022 年 12 月 26 日



国家电网  
STATE GRID

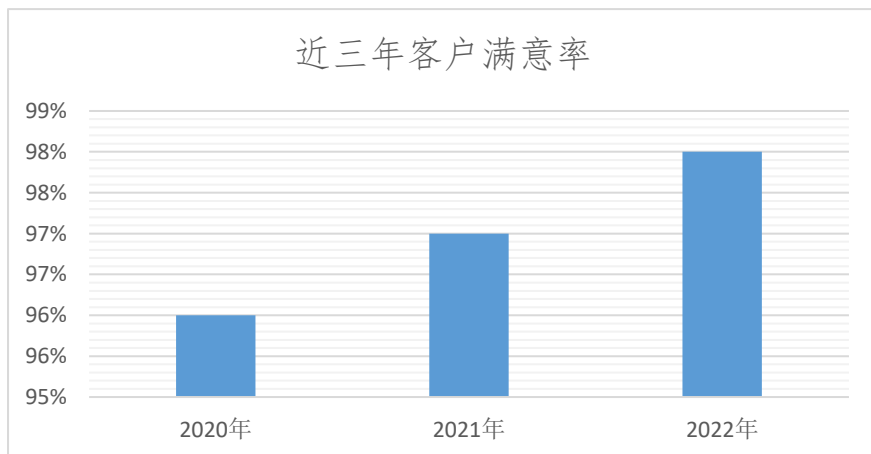
国网湖南省电力有限公司  
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED

## 一、主要结论

本次调查选取了 28 家客户的重点项目作为调查对象，共发放问卷 28 份。其中 28 家客户反馈了问卷，共回收 28 份，问卷回收率 100%。

从整体来看，调查总体得分 4.55 分，客户满意率 98%。其中：项目质量 4.55 分，客户满意率 100%；人员能力 4.54 分，客户满意率 96%；工作规范 4.53 分，客户满意率 96%；运维安全 4.52 分，客户满意率 93%；客户满意率近 3 年呈逐年上升趋势。共有 2 家客户就人员能力、工作规范性方面提出了意见。

### 1. 近三年客户满意度率走势



年份	2020 年	2021 年	2022 年
客户满意率	96%	97%	98%

## 二、调查过程

调查方法：采用抽样调查的方法。

被调查项目起始时间：2022 年 1 月-2022 年 12 月

本次调查起始时间：2022/12/24 至 2022/12/26

抽样样本：本次调查选取了 28 家客户的项目作为调查对象，共发放问卷 28 份。其中 28 家客户反馈了问卷，共回收 28 份，问卷回收率 100%。

调查形式：本次调查采用电话调查为主、电子邮件调查为辅的方式实施。其中电话调查方式为：给客户致电，逐一询问问卷上的问题，然后由客户进行打分并记录。

调查人员：客户侧的被调查人员为项目负责人或中层以上干部如：IT 运维负责人或业务负责人等。

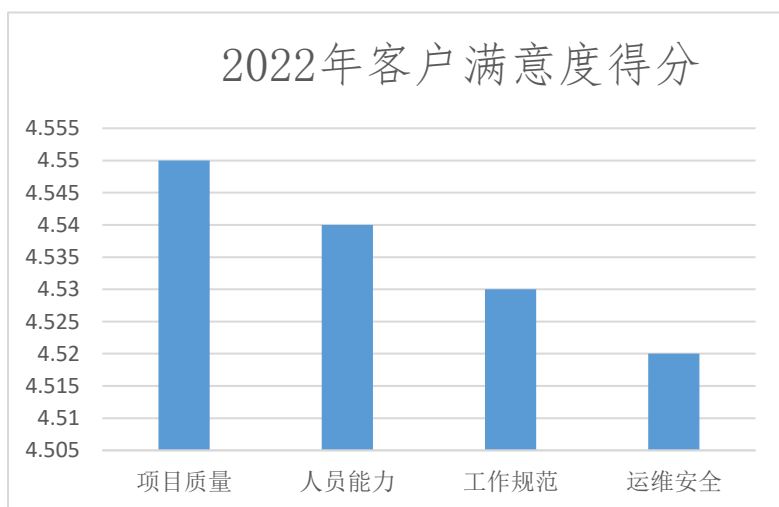
## 三、客户满意度得分及排名明细

1. 满意度分值定义：5 分--非常满意；4 分--满意；3 分--一般；2 分--不满意；1 分--非常不满意；不计分--不适用。
2. 满意率计算方法：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 $\geq 96\%$	满意客户数/客户满意度 调查总数	年度

### 3. 2022 年满意度和满意率整体得分

调查项	客户满意度得分	客户满意率
项目质量	4.55	100%
人员能力	4.54	96%
工作规范	4.53	96%
运维安全	4.52	100%
总分	4.55	98%





#### 四、制定改进计划的客户名单

下方为客户满意度得分低于 4 分的客户，须分别制定改进计划。请信息部和通信部的满意度调查主管、专员联系相关负责人有针对的进行原因分析及改进，并于收到报告一周内反馈改进计划。

项目名称	项目质量	人员能力	工作规范	运维安全	总分	客户类型
国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务	5.00	3.90	5.00	5.00	5.00	关键客户
2022 年国网湖南信通公司（跨年）运维服务项目	4.00	4.00	3.90	5.00	4.00	关键客户

