客户满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户名称 | | | 泛亚汽车技术中心有限公司 | | 联系人 | 陈涛 |
| 用户地址 | | | 上海浦东新区龙东大道3999号 | | 电话 | 17362079977 |
| 项目名称 | | | OTA安全管理系统 | | 服务实施人 | 雒天承 |
| 工作内容 | | | OTA安全管理系统的研发 | | 项目类型 | 定制开发 |
| 评估项目 | 评价内容 | | | 评价标准 | | 客户意见 |
| 任务理解 | 完成度  （10分） | | | 1.对服务范围、内容不清，发现一次扣减1分。  2.不清晰自己工作职责，发现一次扣减1分。  3.不明确用户安排，发现一次扣减1分。  **本部分最多扣减10分** | | 10 |
| 服务状态 | 服务规范性  （10分） | | | 1.不了解用户项目制度、流程、标准，发现一次扣减1分。  2.不按公司流程、标准处置相关事件，发现一次扣减1分。 **本部分最多扣减10分** | | 10 |
| 服务态度  （10分） | | | 1.不主动、不认真完成运维内工作一次扣减1分。  2.抵触、推诿用户工作安排、不耐心解答咨询一次扣减2分。  3.态度恶劣、不礼貌一次扣减5分，投诉一次扣减10分。  **本部分最多扣减10分** | | 10 |
| 服务及时性  （10分） | | | 1.一次不及时完成服务工作内容扣减1分。  2.一次不及时完成用户、公司相关工作安排扣减2分。  3.事件处理进度、结果等不及时通知相关人员一次扣减2分。**本部分最多扣减10分** | | 8 |
| 服务能力 | 技术能力  （10分） | | | 1.对服务工作内设备、技术、规划不熟悉一次扣减2分。  2.一次事件处理不了解影响范围而影响事件处理扣减2分。3.一次对工作内设备配置、操作不熟悉扣减2分。  **本部分最多扣减10分** | | 10 |
| 处置效果  （15分） | | | 1.一次事件处理不符合相关流程、制度扣减5分。  2.一次事件处理不符合业务系统需求扣减5分。  **本部分最多扣减15分** | | 14 |
| 优化建议  （15分） | | | 定期专责人员到场汇报近期服务情况，并与客户建立良性沟通机制，全年不少于4次。缺少一次扣减4分。  **本部分最多扣减15分** | | 15 |
| 知识沉淀 | 文档管理  （20分） | | | 对每位客户的资料存档完整；专业知识雄厚，基本问题当场可以解决，每项不符合最多扣10分。  **本部分最多扣20分** | | 20 |
| 合计 | | | | | | **97** |
| 调查方式 | | □项目现场反馈 ☑电话回访 □客户走访 □邮件/传真 | | | | |
| 填表人 | | （签字/日期）  **陈涛 2022.3.12** | | | | |