免费预览版

[组织标志]

[组织名称]

**测量顾客满意程序**

|  |  |
| --- | --- |
| 编号: |  |
| 版本 | 0.1 |
| 编写 |  |
| 批准 |  |
| 版本日期 |  |
| 签名 |  |

**分发清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 份数 | 收件人 | 日期 | 签名 | 回收 | |
| 日期 | 签名 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**变更史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **版本** | **编写** | **变更说明** |
|  | 0.1 | 9001Academy | 基础文件大纲 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**目录**

[1. 目的、范围和使用者 3](#_Toc448781842)

[2. 参考文件 3](#_Toc448781843)

[3. 建立测量顾客满意度体系 3](#_Toc448781844)

[3.1. 流程图 3](#_Toc448781845)

[3.2. 识别顾客期望 4](#_Toc448781846)

[3.3. 识别和选择与顾客满意有关的特性 5](#_Toc448781847)

[3.4. 选择收集顾客满意度数据的方法 5](#_Toc448781848)

[3.5. 选择调查范围和方法 5](#_Toc448781849)

[3.6. 用问卷调查评价顾客满意度 6](#_Toc448781850)

[3.6.1. 选择提问的结构和表达方式 6](#_Toc448781851)

[3.6.2. 建立排名体系 6](#_Toc448781852)

[3.7. 分析顾客满意度数据 6](#_Toc448781853)

[3.8. 报告所进行的分析 7](#_Toc448781854)

[3.9. 有关顾客满意度信息的沟通 7](#_Toc448781855)

[4. 本文件的记录管理 7](#_Toc448781856)

[5. 附件 7](#_Toc448781857)

# 目的、范围和使用者

本程序的目的是表述收集和利用顾客满意的信息，以便建立体系来监视顾客满意度以及顾客的需求和期望被满足程度的感受。

本程序应用于质量管理体系里所有与顾客联系、确定顾客要求或收到顾客反馈的过程和区域（组织的部门）

本程序的使用者为[组织名称][销售部门员工]。

# 参考文件

* GB/T 19001-2015 条款9.1.2
* 《不合格管理和纠正措施程序》
* 《管理评审程序》

# 建立测量顾客满意度体系

## 流程图

免费预览版结束

点击此处下载文件全文：

<http://advisera.com/9001academy/zh-cn/documentation/gkmyclcx/>