



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

客户满意度调查管理制度

文件编号：GSB/T 300.02

文件版本：A2

批 准：黄海涛

实施日期：2015-12-08

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-10	/	新版制定	陈友兰
A1	2014-11-01	2	服务改进部分内容有修订	陈友兰
A2	2015-12-08	2	增加评分标准	胡志雄

目 录

1 目的	1
2 范围	1
3 术语和定义	1
4 管理职责	1
5 工作流程	1
6 管理内容和要求	2
6.1 调查的时间和频次	2
6.2 客户满意度的测量	2
6.3 服务改进	2
6.4 资料归档	2
7 相关文件	3
8 相关记录	3

客户满意度调查管理制度

1 目的

- 1.1 通过客户的监督，提高员工的服务意识和水平，增加客户满意度。
- 1.2 通过客户提出的意见和建议，找出工作中存在的弊端，以便更好的服务客户。
- 1.3 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，以便保持并提高公司的整体形象。
- 1.4 为员工服务质量的评估提供科学的事实依据。
- 1.5 作为持续改进运维服务质量的参考和依据。

2 范围

适用于本公司调查运维服务质量的满意程度。

3 术语和定义

无

4 管理职责

4.1 运营业务部

- a) 负责满意度调查表的分发，并将结果反馈回公司；
- b) 统计分析《客户满意度调查表》，并将结果整理调查报告提交质量管理部；
- c) 对测量结果未达标项制定改善措施。

4.2 质量管理部

- a) 组织客户满意度调查评审会议；
- b) 跟踪验证改善项目的完成情况。

5 工作流程

客户满意度调查流程图如图1所示。

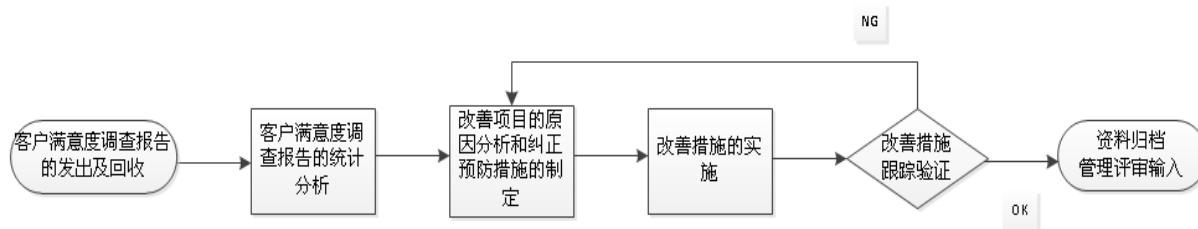


图1 客户满意度调查流程图

6 管理内容和要求

6.1 调查的时间和频次

- 6.1.1 客户满意度调查工作至少每年组织进行一次。
- 6.1.2 根据需要临时性的单独实施，例如征求对于特殊要求的服务质量的意见。
- 6.1.3 客户满意度调查工作每年至少组织进行一次。
- 6.1.4 质量管理部负责组织策划满意度的调查和评审。
- 6.1.5 运营业务部负责分发《客户满意度调查表》，并收集客户对服务质量等方面的意见和建议。对调查测评结果按发现的问题方向，问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，形成客户满意度调查报告，并提交质量管理部。
- 6.1.6 各相关部门应根据满意度调查结果，针对客户提出的意见和建议，制定相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。
- 6.1.7 质量管理部必须对改善项目的纠正预防措施的完成情况和效果进行跟踪验证，如有必要时也可由事业部相关部门协助跟进验证实施效果。
- 6.1.8 如果确实是在解决能力之外的可报事业部负责人进行协商，并向客户做出解释，由质量管理部负责检查和监督落实情况。

6.2 客户满意度的测量

- 6.2.1 质量管理部负责组织策划客户满意度调查。
- 6.2.2 运营业务部按策划实施客户满意度测量，通过传真、邮寄、电子邮件等形式将《客户满意度调查表》分发给客户打分和填写，并回收调查表，满意度测量统计的的评分标准按照下表执行：

评价结果	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
得分	5	4	3	2	1

- 6.2.3 对调查结果按发现的问题方向，问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，形成客户满意度调查报告，并提交质量管理部。
- 6.3 服务改进
- 6.3.1 各相关单位应根据满意度调查结果，针对客户提出的意见和建议，制定相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。
 - 6.3.2 质量管理部必须对改善项目的纠正预防措施的完成情况和效果进行跟踪验证，如有必要时也可由事业部相关部门协助跟进验证实施效果。
 - 6.3.3 回收的调查表中，凡有意见和建议的，必须由各相关项目经理各自进行回访调查、落实，找出客户不满意的原因，并及时解决。
 - 6.3.4 如果确实是在解决能力之外的可报事业部负责人进行协商，并向客户做出解释，由质量管理部负责检查和监督落实情况。

6.4 资料归档

- 6.4.1 所有《客户满意度调查表》运营业务部需提交质量管理部保存，保存期为三年。
- 6.4.2 客户满意度调查汇总表、客户满意度调查报告及改善项目的完成情况，须提交管理者代表归档，作为管理评审输入文件检查和考核。

7 相关文件

纠正和预防措施控制程序

8 相关记录

- 8.1 客户满意度调查表
 - 8.2 客户满意度调查报告
-