

## 高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/S 300.05—2016

代替 GSB S300.05-2015 A0

受 控

### 平安城市与智能交通事业部 客户满意度调查管理规定

2016 - 06 - 21 发布

2016 - 06- 21 实施

## 前 言

建立本标准的目的是为了评价本事业部质量管理体系的有效性，识别改进的机会，以便采取积极的改进措施，提升客户对交付产品及项目的满意程度。

本标准代替GSB S300.05-2015 A0

本标准与GSB S300.05-2015 A0的主要差异为：

—因公司组织架构调整，修改部门名称。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司平安城市与智能交通事业部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司平安城市与智能交通事业部起草。

本标准主要起草人：胡志雄

本标准审核人：邵丹

本标准批准人：黄国兴

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—新版制订

— GSB/S 300.05-2015 A0



## 平安城市与智能交通事业部 客户满意度调查管理规定

### 1. 适用范围

适用于客户对本事业部提供的产品和服务满意度的测量分析。

### 2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB/T 141.20 客户满意度控制程序

### 3. 术语和定义

#### 客户满意度

客户对产品、项目建设、服务质量、运维服务的满意程度，以客户满意度调查表中的客户评分分值来衡量。

客户满意度得分=客户满意度评分之和÷调查客户总数

### 4. 管理职责

#### 4.1. 平安事业部市场拓展部、工程管理部、增值运营部

- a) 负责向客户发放《客户满意度调查表》；
- b) 负责跟进客户填写《客户满意度调查表》，并及时回收。

#### 4.2. 平安事业部综合服务部

- a) 负责汇总统计客户满意度分值；
- b) 负责对客户满意度调查情况进行分析，对客户提出的意见和建议进行汇总，协调各责任部门制定和实施相应的改进措施。

#### 4.3. 相关部门

- a) 协助进行客户满意度调查；
- b) 负责对客户满意度分析中提出的问题进行原因分析、制定并实施改善措施。

### 5. 管理程序

客户满意度调查的管理程序图如图1所示。



图1 客户满意度调查管理程序图

## 6. 管理要求与内容

### 6.1. 客户满意度调查表的发放及收回

#### 6.1.1. 调查时间安排

客户满意度调查每年安排二次，时间为每年1月份和7月份。

#### 6.1.2. 调查的范围

客户满意度调查工作启动前，由综合服务部质量人员、商务助理和市场拓展部、工程管理部、增值运营部协商确定本年度顾客满意度调查的范围，通常包括以下对象：

- a) 正在实施的项目客户；
- b) 已经交付的项目客户；
- c) 市场人员正在跟进的潜在的客户；

对于大型及特大型项目，可以按照分项目的方式进行调查。

#### 6.1.3. 调查方式

市场拓展部市场人员、工程管理部、增值运营人员通过传真、信函、电子邮件等方式将《客户满意度调查表》发给客户，有条件也可以采用现场调查的方式进行。调查表由发出人员跟进客户填写，收回后统一交综合部商务助理。

### 6.2. 客户满意度调查表的统计与分析

- a) 综合服务部质量人员对回收的客户满意度调查表进行评分统计，计算出本年度客户满意度调查得分；
- b) 综合服务部质量人员对顾客提出的意见和建议进行核实和汇总，并分发到各相关部门；
- c) 顾客满意度调查结果应作为事业部年度质量管理体系管理评审的重要输入。
- d) 评分规则：
  - 1) 调查表 1-4 项满分分值为 10 分，对应于“不满意-不太满意-一般-较满意-满意”分值分别为“1-3-7-9-10”分；
  - 2) 调查表 5-14 项满分分值为 6 分，对应于“不满意-不太满意-一般-较满意-满意”分值分别为“1-2-4-5-6”分；
  - 3) 满意度调查得分为所有选项得分总和，对于客户不适合选项或客户无法填写选项，满意度得分=已填写选项得分总和/（100-未填写选项总分值）\*100

### 6.3. 改进措施的制定和实施

- a) 针对客户在调查表中提出的意见和建议，各相关责任部门应制定和实施切实可行的整改措施，必要时形成《纠正预防措施报告》。
- b) 存在问题的整改情况由调查表发放人及时反馈至顾客，对因为某种原因不能或者暂时不能改进的问题，也应给顾客做好解释和安抚工作。

6.4. 改进措施的跟踪验证

综合服务部负责跟踪整改措施及《纠正预防措施报告》的完成情况，并验证其完成效果；牵涉到跨事业部的问题，由 IT 流程体系部协助跟进。

7. 检查和考核

表1列出了客户满意度管理的主要检查和考核内容。

平安城市与智能交通事业部客户满意调查管理检查考核表

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	调查表发放及收回	验证是否按时发放及收回	销售人员/工程项目人员	综合服务部质量人员	每次检查
2	改进措施	改进措施的制定和实施情况	责任部门	综合服务部质量人员	每次检查

8. 附录

8.1 附录 A: 客户满意度调查表

【R GSB 300.05.01】

\_\_\_\_\_