

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.20—2015

代替 GSB/T 141.20-2014 A1

受 控

客户满意度控制程序

2015 - 07 - 23 发布

2015 - 07 - 24 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

本标准为了调查公司客户对产品实现销售后的满意程度，以便采取积极的改进措施，不断提升顾客的满意程度。

本标准代替 GSB/T 141.20-2014 A1。

本标准与 GSB/T 141.20-2014 A1 的主要差异为：

—因公司组织结构的调整及部门名称的修改，修订相关管理职责内容。

—修订 6.2、6.3 内容。

—取消附录 A、B 表单。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部提出。

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 IT 流程体系部起草。

本标准主要起草人：陈友兰。

本标准审核人：黄海涛。

本标准批准人：黄海涛。

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB 300.14-2013 A0

—GSB/T 141.20-2014 A1

客户满意度控制程序

1 范围

本程序适用于和公司事业部有正式业务关系的主要客户，调查其对公司产品、安装和维护服务质量的满意程度。

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 141.26 纠正措施和预防措施控制程序
- GSB/C 300.04 通信事业部客户满意调查管理规定
- GSB/S 300.05 平安城市客户满意度调查管理规定

3 术语和定义

3.1 客户满意度

公司客户对公司提供的产品质量、安装和维护服务质量的满意程度，以分值表示。

4 管理职责

4.1 事业部

- a) 负责策划本事业部的客户满意度调查，发放客户满意度调查问卷。
- b) 负责统计和分析客户满意度调查结果。
- c) 将统计分析的调查结果报告提交给 IT 流程体系部。

4.2 IT 流程体系部

- a) 整理各事业部的客户满意度调查报告，并组织召开客户满意度分析会议。
- b) 跟踪验证改善项目的完成情况。

4.3 各部门

负责对客户不满意的问题进行原因分析并制定和实施纠正预防措施。

5 管理程序

客户满意度控制程序的流程图如图1所示。

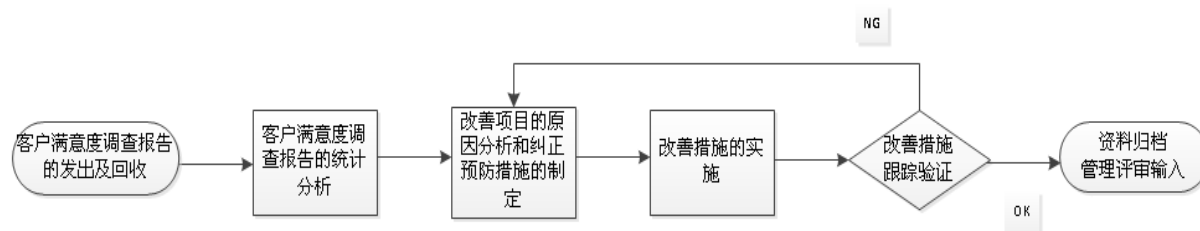


图1 客户满意度控制程序流程图

6 管理内容和要求

6.1 调查的时间

顾客满意度调查每年至少安排一次，时间按事业部满意度调查管理文件执行。

6.2 调查策划

顾客满意度调查工作启动前，各事业部需制定满意度调查策划方案，包括目的、调查范围、实施计划等内容。

6.3 客户满意度测量

6.3.1 调查方式

6.3.1.1 问卷调查

- 事业部通过传真、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顾客填写并收回。
- 调查问卷的回收率需达70%以上为有效。

6.3.1.2 电话访谈/面谈

IT流程体系部选取重点客户进行电话访谈/面谈，收集客户满意和不满意信息，并征求客户评分，总分100分。

6.3.2 调查项目应包括产品、工程、交付、服务四方面的内容。

6.3.3 满意度评分

- 评分规则按各事业部的客户满意度调查管理文件执行。
- 满意度调查得分=事业部客户满意度问卷调查得分*70%+IT流程体系部满意度调查得分*30%。

6.3.4 客户满意度调查结果的统计分析

- 各事业部对收回的《客户满意度调查表》进行整理，计算出满意度问卷调查得分，并将统计分析的数据结果报告提交IT流程体系部。
- IT流程体系部汇总问卷调查与电话访谈/面谈得分，计算出事业部满意度调查总分。

6.4 改善项目的原因分析和纠正预防措施的制定

6.4.1 当综合满意度未达到事业部客户满意度目标值或有客户要求改善的项目,由 IT 流程体系部组织各部门进行原因分析和制定纠正预防改善措施。

6.4.2 IT 流程体系部按照《纠正措施和预防措施控制程序》的有关规定,向各责任部门发出《纠正措施和预防措施报告》,要求责任部门于一周内整改完毕,如有特殊情况不能完成时,责任部门需要提前和 IT 流程体系部沟通,重新确认完成时间。

6.5 改善措施的实施

责任部门按照《纠正措施和预防措施报告》的要求进行原因分析,制定纠正措施和预防措施,并将报告回复给IT流程体系部。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。

6.6 跟踪验证

6.6.1 IT 流程体系部必须对改善项目的纠正预防措施完成情况和效果进行跟踪验证,如有必要时也可由事业部质量管理人员协助跟进验证实施效果。

6.6.2 IT 流程体系部在每年的管理评审会议前需要汇总客户满意度改善项目的完成情况。

6.7 资料归档

客户满意度调查汇总表和客户满意度总体分析报告及改善项目的完成情况,须提交管理者代表归档,作为每年管理评审会议之输入文件检查和考核。

7 检查和考核

客户满意度调查的检查和考核项目如表1所示。

表1 客户满意度调查的检查和考核项目

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	客户满意度调查报告	客户满意度调查报告的发出是否按要求执行	各事业部相关责任人	IT 流程体系部体系工程师	每年1次
2	客户满意度调查的统计分析	确认客户满意度调查数据是否真实有效,并进行分类分析	各事业部相关责任人	IT 流程体系部体系工程师	每年1次
3	改善措施	对存在的问题点改善措施的实施跟进、验证等	各事业部相关责任人	IT 流程体系部体系工程师	每年1次

8 附录

8.1 8.1 客户满意度调查表_平安城市

【R GSB 300.05.01】

8.2 8.2 客户满意度调查表_通信事业部

【R GSB 300.11.01】