

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/C 300.11—2016
代替 GSB/C 300.11-2015 A0

受 控

通信事业部 客户满意度控制程序

2016-05-31 发布

2016-05-31 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发布

前 言

建立本标准的目的是为了调查本部门客户对公司产品、交付、售后和运维服务质量的满意程度，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/C 300.11-2015 A0。

本标准与 GSB/C 300.11-2015 A0 的主要差异为：

—本标准主要修订原每年 1 次客户满意度调查修改为每年 2 次客户满意度调查。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部门归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部起草。

本标准主要起草人：黄显明

本标准审核人：罗洪钦

本标准批准人：罗洪钦

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB/C 300.11-2015 A0

文件修订、变更版次一览表

[illegible]

通信事业部客户满意度控制程序

1 范围

本程序适用于和公司有正式业务关系的主要客户，调查其对公司产品、交付、售后和运维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。

无。

3 术语和定义

3.1 客户满意度

客户对公司提供的产品、交付、售后和运维服务质量的满意程度，以分值表示。

4 管理职责

4.1 综合管理部质量主管

- a) 主导完成客户满意度调查、分析及改善措施。
- b) 通过传真、邮寄、电子邮件或网上调查等方式请客户填写《客户满意度调查表》，汇总统计客户满意度分值。
- c) 针对客户满意度调查中客户反馈的问题，组织会议，协调各责任部门制定和实施相应改善措施，并对改善措施的有效性进行持续跟进，验证改善结果。
- d) 负责对客户提出的意见和建议进行汇总和对满意度调查情况进行分析，输出《客户满意度调查分析报告》。
- e) 负责向集团质量管理部门上报事业部客户满意度调查结果，提交《客户满意度调查分析报告》，作为每年管理评审之输入。

4.2 相关部门

- a) 协助进行客户满意度调查。
- b) 负责对客户满意度调查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

客户满意度调查流程图如图1所示。

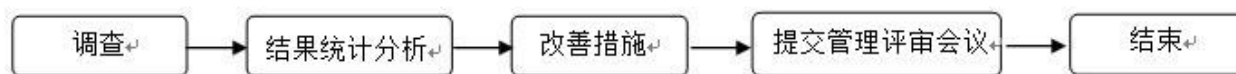


图1

6 管理要求与内容

6.1 调查

6.1.1 调查时间和方式

A) 事业部每年进行两次客户满意度调查。

B) 每年7月和翌年1月开展客户满意度调查工作，通信综合管理部质量主管通过传真、邮寄、电子邮件或网上调查等方式发给客户《客户满意度调查表》，以完成满意度调查表发放工作。

6.1.2 调查样本数量和调查客户分布

A) 发出有效的调查问卷数占当年客户总数的30%以上（或有效总数达100-120份），调查问卷的回收率达70%以上。

B) 调查的客户应分布在各五大区，每区调查比例达20%以上，亦可根据实际情况进行调整。

6.1.3 调查项目

满意度调查包括5个大项，共20小项，每小项最高得10分，总分为200分，再按100分值比例计算出最终得分。

A) 产品性能(30%)（6个小项，60分）

B) 交付质量(20%)（4个小项，40分）

C) 售后服务(25%)（5个小项，70分）

D) 运维质量(10%)（2个小项，20分）

E) 总体满意度(15%)（3个小项，30分）

6.1.4 满意度等级

客户的满意等级分为以下4等：

◆ 满意（对应分数9-10分）比较满意（对应分数8-9分）

◆ 一般满意（对应分数6-8分）

◆ 不满意（对应分数0-6分）

6.2 结果统计分析

6.2.1 质量主管将反馈回来的《客户满意度调查表》进行存档，并于计算总体的客户满意度分数。

6.2.2 质量主管对《客户满意度调查表》进行逐份统计，按表中规定的格式分别计算满意度，并将计算结果填写到《客户满意度调查表》中。

6.2.3 根据每份调查表，计算出单客户满意度得分。

单客户满意度 = (产品性能得分 + 交付质量得分 + 售后服务得分 + 运维质量得分 + 总体满意度得分) ÷ 2

6.2.4 根据每份调查表，汇总登记《客户满意度调查汇总表》，并计算出综合满意度得分。

综合满意度=

单客户满意度之和

调查的客户总数

6.3 改善措施

- a) 质量主管按照《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《纠正预防措施报告》要求责任部门于一周内整改完毕。跟进整改措施和《纠正预防措施报告》的完成情况，并验证完成效果。
- b) 各相关部门针对客户在调查表中提出的意见和建议，制定和实施切实有效的改善措施，必要时形成《纠正预防措施报告》。
- c) 存在问题的整改情况由质量主管及时反馈给客户，对因为某种原因不能或暂时不能改进的问题，也应给客户做好解释和安抚工作。
- d) 对客户提出的意见和建议进行汇总和对满意度调查情况进行分析，输出《客户满意度调查分析报告》。

6.4 提交管理评审会议的规定

质量主管向集团质量管理部门上报事业部客户满意度调查结果，提交《客户满意度调查分析报告》，作为每年管理评审之输入。

7 检查和考核

表1列出了客户满意度控制的主要检查和考核内容。

表1 通信事业部客户满意度控制考核表

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	客户满意度调查的发出	客户满意度调查报告的发出是否按要求执行	综合管理部 质量主管	综合管理部质量主管	每年2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	综合管理部 质量主管	综合管理部质量主管	每年2次
3	改善措施	对存在问题点改善措施的实施跟进、验证等	各责任部门 负责人	综合管理部质量主管	每年2次

8 附录

- 8.1 附录 A 《客户满意度调查表_通信事业部》【R GSB 300.11.01】
- 8.2 附录 B 《通信事业部客户满意度调查汇总表》【R GSB 300.11.02】