

发行日期：2013.09.01

| | | | |
|-------------|---------------|-----------|-----------|
| 类型： 三级文件 | 编号： BM-W03 | 页次 1/3 | 版次 0/A |
|-------------|---------------|-----------|-----------|

责任部门：营销中心



受控

| | | |
|-----|-----|-----|
| 制订 | 审核 | 批准 |
| 南喜娟 | 南喜娟 | 金利华 |

制订/修订日期：2013.08.25发行日期：2013.09.01

| | | | |
|-------------|---------------|-----|-----|
| 类型： 三级文件 | 编号： BM-W03 | 页次 | 版次 |
| | | 2/3 | 0/A |

制订/修订记录表

| 制订/修订日期 | 主要制订/修订内容概述 | 制订 | 审核 | 批准 |
|---------|-------------|----|----|----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

| | | | |
|-------------|---------------|-----------|-----------|
| 类型： 三级文件 | 编号： BM-W03 | 页次 3/3 | 版次 0/A |
|-------------|---------------|-----------|-----------|

1 目的：

为掌握顾客需求信息, 提供健全的服务及持续改善, 提升公司信誉, 以利产品销售。

2 适用范围：

适用与所有产品、服务及管理。

3 职责：

3.1 营销中心：负责顾客满意度的调查、分析和改善。

3.2 质量管理中心：负责客户抱怨的处理。

4 工作程序：

4.1 客户的满意度调查：

4.1.1 营销中心于每年年底针对营业额企业客户实施一次客户满意度调查, 并将“客户满意度调查表”提供给客户。

4.1.2 营销中心对回收的“客户满意度调查表”进行统计分析, 并就满意度较低的事项, 组织相关部门(研发中心、供应链平台、质量管理中心等)进行讨论, 提出改善要求。

4.1.3 客户满意度调查项目有非常不满意者及不满意者, 营销中心应在最短时间内召开会议, 讨论出相应对策后回复客户, 以消除客户之抱怨及疑虑。

4.1.4 营销中心将统计分析结果和讨论结果进行汇总, 报告总经理。

4.2 市场调研：

4.2.1 各部门根据业务需要, 提出市场调研的需求, 填写“市场调研申请单”经总经理批准后转交营销中心实施。

4.2.2 营销中心和需求部门进行沟通, 了解相关内容后组织进行市场调研。

4.2.3 市场调研的结果由营销中心进行汇总后提交需求部门进行使用。

5 相关文件：(略)

6 记录：

6.1 客户满意度调查表 R-048

6.2 市场调研申请单 R-049