

北京市清华园胶印厂程序文件	文件编号	QYYT—B08（8.2.1）		
顾客满意程度控制程序	版 本	A	修改号	0
	页 次	1/2		

1 目的

顾客的满意是企业生存、发展的关键，通过对顾客满意度的调查、测量，进一步改进质量管理体系的不足和产品质量，提高顾客满意程度。

2 范围

适用于对顾客满意程度的测量。

3 职责

3.1 业务室是本程序的主控部门，负责对顾客满意程度的调查，分析顾客的反馈信息，确定顾客的需求和潜在需求，编制《顾客满意程度分析报告》。负责与顾客联系，并将顾客满意调查结果及反馈信息报生产科、技术质量科及厂长。

3.2 根据顾客的意见或要求，相关部门制定改进措施，，将结果由业务室反馈顾客。

4 工作程序

4.1 顾客满意度的调查

4.1.1 业务室人员及时掌握市场动态和顾客需求动向，通过与顾客沟通，收集有关信息，及时反馈给生产科决策。

4.1.2 业务室每季度向顾客发放《顾客满意度调查表》，收集相关意见和建议。

4.2 调查内容的分析与处理

4.2.1 顾客满意度调查内容：本企业分为实物质量和服务质量两大项。

4.2.2 顾客满意程度分为三个等级：满意、一般、不满意。

4.2.3 调查后的分析处理

a) 业务室负责将收集的各类信息和调查表汇总，计算出顾客满意程度及顾客的需求和期望，需要改进的方面及存在问题，主要原因汇总形成书面报告,交生产科、技术质量科及厂长。

b) 顾客满意度计算公式：满意度 = (满意数*1 + 一般满意数*0.7 + 不满意数*0.3) / 调查项数

c) 技术质量科应及时有效处理顾客意见或质量问题的投诉

d) 根据需要责成相关部门采取纠正或预防措施，业务室根据需要将实施结果反馈给顾客。

4.3 业务室对本企业的所有顾客建立档案，详细记录其名称、地址、电话、联系人、印刷产品名称、数量、交货日期等。

北京市清华园胶印厂程序文件	文件编号	QYYT—B08（8.2.1）		
顾客满意程度控制程序	版 本	A	修改号	0
	页 次	2/2		

5 相关文件

《与顾客有关的过程控制程序》

《纠正措施控制程序》

《预防措施控制程序》

6 质量记录

QYYT—D—8.2.1—01

顾客名录

QYYT—D—8.2.1—02

顾客满意度调查表

QYYT—D—8.2.1—03

顾客满意度分析报告

QYYT—D—8.5—01

纠正、预防措施处理单