1 目的

体现本公司以顾客为关注焦点的质量管理原则，提高公司质量管理体系运行有效性，使公司的产品与服务满足顾客需求。

2 范围

适用于对公司有关顾客满意度信息的监视和测量。

3 职责

3.1总经理对顾客满意度的监视和测量负总责。

3.2综合部为本程序的主控部门。负责：

a）进行顾客满意度有关信息的收集、调查；

b）积极收集、接受顾客的抱怨和投诉，及时组织对顾客投诉的处理。

c）对顾客满意度信息进行测量，形成顾客满意度报告。

d）收集顾客、政府部门和行业组织对公司产品质量评价的有关信息，并进行分析、统计，提出相应的增强顾客满意的建议。

4 程序

4.1公司有关顾客满意程度的信息一般包括：

4.1.1顾客对公司产品及其交付和服务等方面的反映。

4.1.2政府有关部门和行业组织对公司产品质量的评价。

4.1.3市场需求变化以及顾客需求变化的信息。

4.1.4新闻舆论工具等涉及公司的有关报告等。

4.2 顾客满意度信息的收集、整理

4.2.1综合部通过电话、传真等方式，收集顾客对公司产品及其交付和服务等方面的信息，对顾客的表扬或投诉，予以记录并及时处理。

4.2.2 总经理通过参加政府部门及行业组织的有关会议收集市场需求变化和顾客需求变化的有关信息。

4.2.3综合部通过政府部门或行业组织对公司产品的抽检评价，以及顾客对产品质量评价的意见或建议，确认顾客对公司产品认可与否，并以此提出产品改进的建议。

4.2.4检测部负责向顾客交付产品样品，收集和确认顾客对产品样品的审查意见。

4.2.5综合部将收集到的有关信息，汇总后每3个月进行综合分析评价，并按本程序4.3条规定的方法进行测量，得出顾客满意度结果后作为管理评审输入，报总经理审批。

4.3 顾客满意度的测量

4.3.1公司对顾客满意度的测量采用定性测量和定量测量两种方法，对能采用定量测量的尽量采用定量测量，以准确评价公司顾客满意度目标实现的情况。

4.3.2 定量测量按顾客满意度系数加权计算，其满意程度系数为：满意1.0，基本满意0.8，不满意0.5，满意度计算公式为：满意度=（满意个数×1.0+基本满意个数×0.8+不满意个数×0.5）÷总数×100%。

4.3.3 定量依据为《顾客满意度调查表》，同时结合与顾客的电话、传真以及政府部门和行业组织对公司产品质量评价结果信息，综合评价后计算，其定性评价的准则为：

a）凡能明显确定其内容表述对公司产品及交付和服务认可的，每次1份信息计一个满意。

b）凡明显批评、否定公司产品的质量，交付能力、服务态度的每一次1份信息计一个不满意。

c）无上述a、b条款特征的，或一时难以做出判断的，经多部门分析后确定。

4.4总经理根据顾客满意度实现情况决定提高顾客满意度的改进事项，综合部负责组织实施改进事项，并验证其实施结果。

**5 相关文件**

5.1与顾客有关的过程控制程序

5.2 纠正措施控制程序

**6 质量记录**

顾客满意度调查表

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710