**1 目的**

通过对顾客满意信息的监视、收集、分析和利用，用以评价质量管理体系的业绩，以利于质量管理体系的持续改进。

**2 范围**

本程序适用于本公司对顾客满意程度的监视和测量控制。

**3 职责**

3.1 业务部负责与顾客联络，了解顾客对本公司产品和服务的要求、意见和建议，组织处理顾客意见及投诉；组织顾客满意度的监视和测量，确定顾客的需求和潜在需求。

3.2 业务部负责分析顾客反馈信息，并实施相关的纠正措施。

**4 程序**

**4.1 顾客信息的收集、分析和处理**

4.1.1 顾客信息的内容

a）顾客对产品质量、服务、价格、交货期等方面的要求、意见和建议及评价；

b）顾客对产品的需求和期望等。

4.1.2 业务部负责收集顾客满意或不满意的信息

4.1.2.1 对顾客以面谈、信函、电话、传真等方式进行的咨询、提出的意见和建议，由业务部负责解答，并做好记录；对暂时不能解答的，要详细记录并与有关部门研究后予以答复。

4.1.2.2 业务部的人员利用电话、传真等方式询问顾客的需求及意见。

4.1.3 业务部负责将信息收集、汇总，并组织有关部门进行分析，并视情况下达纠正措施通知单，责成有关部门采取纠正措施，跟踪实施效果。业务部根据情况将实施结果反馈给顾客。

4.1.4 业务部负责处理顾客投诉和意见，执行《与顾客有关的过程控制程序》的有关规定。

**4.2 顾客满意度的测量**

4.2.1 每年，业务部负责向公司主要顾客发送一次JL-9.1.2-01《顾客满意度调查表》，调查顾客对本公司产品质量、交货期、服务、价格等方面的满意程度，收集相关意见和建议；调查表的回收率应争取达到90%以上，以保证统计分析的结果更具有代表性。

4.2.2 业务部负责对返回的调查表进行汇总、统计分析，计算顾客满意程度，确定顾客满意、不满意或希望改进的事项，编制形成JL-9.1.2-02《顾客满意度测量分析报告》。

7.5 对于存在的问题，执行《纠正措施控制程序》的有关规定。

**5 引用文件**

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 记录及保存期**

6.2 JL-9.1.2-01《顾客满意度调查表》 （3年）

6.3 JL-9.1.2-02《顾客满意度测量分析报告》 （3年）

**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