



少數民族服裝與服飾傳承與創新資源庫

THE LIBRARY OF INHERITANCE AND INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

《企业资源库》

民族晨彩 设计融合 活态传承



THE LIBRARY OF INHERITANCE AND
INNOVATION OF MINORITY CLOTHES

少數民族服裝與服飾
傳承與創新資源庫



中山桑芭丝服装有限公司 程序文件	客户满意测量程序	编号：S-QP-15
		版本/修改状态：A/0
		蚁日期：2002 年 月 日
		页码：第 1 页，共 3 页
拟制：	审核：	批准：

1. 目的

借由客户满意度的确认以改善公司的服务，确保满足客户的期望与要求。

2. 适用范围

本程序适用于本公司所有客户满意度的测量。

3. 职责

业务部负责客户信息的收集处理及定期进行满意度的测量，相关责任部门负责对客户不满意事项进行分析改善。

4. 工作程序

4.1 业务部应为客户提供产品的相关资料，以加深客户对产品的了解认识。

4.2 业务部需建立客户来电、来函、来访信息反馈网，并将收集的信息分类处理后记录在“客户反馈信息表”内，及时反馈给相关部门进行处理。客户提供的信息，须按《文件与资料管理程序》要求归档保存。

4.3 处理客户抱怨

4.3.1 业务部接收到客户口头、电话、传真、信函、E-mail 的抱怨、投诉时，应认真及时地将客户抱怨内容记录于“客户抱怨处理单”上，然后进行分析、处理。

4.3.2 若为质量问题，业务部将此单交质管部调查分析事件原因。相关责任部门进行不良原因分析并填写纠正改善对策。

4.3.3 质管部于责任部门对策实施后进行跟催及结案。

4.3.4 处理结果经总经理或副总经理审核后，由业务部及时回复客户。“客户抱怨处理单”由业务部存档。

4.4 定期进行客户满意度测评

- 4.4.1 客户满意度确认的项目包括：
 - 4.4.1.1 所提供产品的质量；
 - 4.4.1.2 准时交付的能力；
 - 4.4.1.3 服务；
 - 4.4.1.4 客诉及退货的处理；
 - 4.4.1.5 价格的满意度；
 - 4.4.1.6 其他。
- 4.4.2 由业务部根据以上项目制作“客户满意度调查表”，每半年交客户进行一次客户满意度的测评。
- 4.4.3 业务部业务员采取邮寄、传真、E-mail 或亲自拜访等方式，将“客户满意度调查表”交客户填制并跟催客户回复。
- 4.4.4 为确保调查的客观性及有效性
 - 4.4.4.1 本公司的人员不能代替客户进行自我评价；
 - 4.4.4.2 调查的对象最好能涵盖直接客户或最终客户；
 - 4.4.4.3 调查的数理不能太少，一般不得低于客户数量的 50%；
 - 4.4.4.4 调查表回收率必须在 65%以上。
- 4.4.5 “客户满意度调查表”得分统计方法：满意程度得分：

很满意	较满意	一般	不太满意	不满意
100 分	80 分	60 分	40 分	0 分

相关项目得分所占比率：

质量	交期	价格	服务	客户信息反馈
30%	20%	10%	20%	20%

单项客户满意度=(评为很满意的份数 X100+评为较满意的份数 X 评为一般满意的份数 X 60+评为不太满意的份数 X 40+评为不满意份数 X 0) :总份数
 E (质量得分 X30%+交期得分 X20%+价格得分 X10%+服务得分 X20%+客户信息反馈得分 X10%)



分 X 20%+客户信息反馈得分 X 20%

回收问卷份数(n)

示例:

目	质量	交期	价格	服务	客户信息反 馈
甲客户	100	80	60	80	100
乙客户	80	100	40	100	80

质量客户满意度=(100X1 + 80X1) 4-2=90

综合客户满意度=[(100 X 30% + 80 X 20%+60 X 10%+80 X 20%+100
X 20%) + (80 X 30%+100 X 20%+40 X 10%+100 X
20%+80X20%)]4-2
= (88+84)4-2
=86

4.4.6 将客户满意度与目标比较以评价其达成目标的程度。

4.4.7 对于未达目标的应分析不满意的焦点，并提出改善计划。

4.4.8 如已达成目标，本着持续改善的精神亦应分析客户不满意的方面并记录，
以提报管理审查会议讨论。

5. 相关文件

5.1 《纠正及预防措施管理程序》

5.2 《文件与资料管理程序》

6. 记录

6.1 《客户抱怨处理单》

6.2 《客户满意度调查表》

6.3 《客户反馈信息表》

6.4 《客户满意度统计表》