



文件编号	YW-SD-005
版本号	A/0
制/修订日期	2017/5/15

客户满意度调查业务标准说明书

部门：营业部
作成：金勇
审批：金文学

业务标准流程图

业务标准名称		报价管理业务使用标准 说明书	部 门	营业部		从接收到履行所需的周期 时间	报价周期28小时 或视客人纳期而定	备注
NO.	流程		主导部门/责任人	完成 时间	关联部 门	流程简单说明		
1	<div><div>顾客满意调查的安排</div><div>↓</div><div>顾客满意度信息的收集</div><div>↓</div><div>调查顾客满意度数据进行分析</div><div>↓</div><div>顾客满意信息处理</div></div>		报价担当	一年	-	1.由营业部每年对顾客满意度信息进行一次调查 2.如客户一年内无交易或一年内订单交易金额小于50万人民币，可不予此类客户满意度调查		
2			报价担当	10天	-	1.发出后，由营业部负责与顾客沟通，让顾客了解、明确了解 的内容。 2.由营业部负责收集，整理与保存。 3.应确保回收率达85%以上。		
3			报价担当	3天	-	1.该次调查顾客，产品的交付情况。 2.该次调查顾客产品准时交付情况及额外运费。 3.顾客投诉和退货情况。 4.顾客审核情况(如果有时)。 5.顾客满意信息收集工作完成后，由营业对顾客满意信息进行汇总分析，评定顾客满意度，并找出顾客最满意及最不满意的事项。客户满意度收集后处理		
4			报价担当	5天	-	1.汇总相应的满意度评价数据，当客户满意度低于目标要求时（客户满意度≥85分）或有客户重大投诉抱怨时，由营业召集相关部门根据客户评价的不足召开专题会议检讨； 2 各部门针对相关问题予以改进或跟进，并向营业提交问题分析以及改善措施； 3.营业综合各责任部门提交的措施，及时将全面的分析结果反馈给顾客； 4.重复以上：1-3，直至顾客完全满意； 5营业保存【客户满意度调查表】，作评定报告，针对问题点召开专门对策会议，并将对策结果呈报客户		

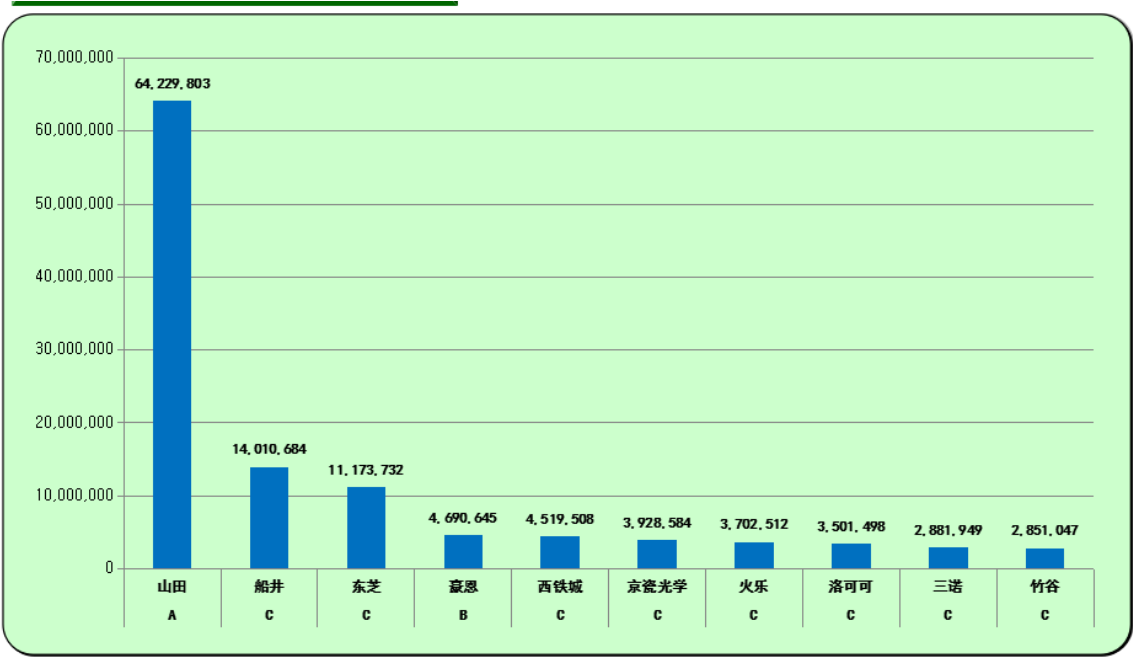
步骤： 1、顾客满意调查的安排

顾客满意调查问卷及一年订单金额

in order to improve the managing standard, adapt to the development better, and to provide better service to your company. We are issuing the customer satisfaction survey to your company. Your advice is very important to our company's development, and we will improve ourselves according to your advices strictly. Thank you.

序号 NO	调查内容 Details	满分 Scores	评价 Assessment					实际得分 Scores
			非常满意 (15分) Very Satisfied	满意 (13分) Satisfied	一般 (11分) Timely rate	不满意 (9分) dissatisfied	非常不满意 (0分) Very dissatisfied	
1	准时交货率 Timely delivery rate	15			√			11
2	进料合格率 Incoming qualified rate	15						15
3	投诉状况 Complains status	10			√			6
4	退换货 Return/Exchange cargo	20		√				18
5	上线品质状况 In Line Quality status	20						
6	综合服务 Comprehensive service	10		√				8
7	超额运费 (由敝司营业填写) Excess freight	10	无超额运费 (10分) No Excess freight	超额运费每超过2000元人民币扣5分 it will be minused 5 scores when the freight exceeds every 2000RMB.				实际得分 Scores
8	综合得分 total points:96							58
建议事项 (Advice):								

备注(Remarks):
1. 交货准时率100%达到满分, 每差5% (不足5%按5%计) 扣2分;
2. 来料检验合格率100%达到满分, 每差5% (不足5%按5%计) 扣2分;
3. 投诉率为0时得满分, 每差5% (不足5%按5%计) 扣3分;
4. 无退货时得满分, 实际每退货1次扣2分;
5. 上线合格率100%时得满分, 每差2%扣2分;
6. 综合得分由上述各项得分相加得出, 满分100分, 非常满意10分, 满意8分, 一般6分, 不满意4分, 非常不满意0分



- 1.由营业部每年对顾客满意度信息进行一次调查
- 2.如客户一年内无交易或一年内订单交易金额小于50万人民币，可不予此类客户满意度调查

步骤： 2、顾客满意度信息的收集

请求客户填写满意度调查

Key Wu 武斌
Tel:13480891589
E-mail: wubin3@yulong.com
东莞宇龙通信科技有限公司
东莞松山湖北部工业区工业西二路

发件人: yj-pmc09
发送时间: 2017-04-21 14:55
收件人: 武斌
主题: 转发: SD-016 客户满意度调查表 版本1(DG)-协助事宜

武先生、
你好！
请帮忙回复附件 客户满意度调查表
以上，谢谢！

五一放假 三天 4月28号~5月1号

YEJIA
东莞烨嘉电子科技有限公司
生管部 肖海萍
号码: 1341 6666 650
Tel: 0769-81775088-8059



- 1.发出后，由营业部负责与顾客沟通，让顾客了解、明确了解 的内容。
- 2.由营业部负责收集，整理与保存。
- 3.应确保回收率达85%以上。

客户满意度调查卷收回

[illegible]

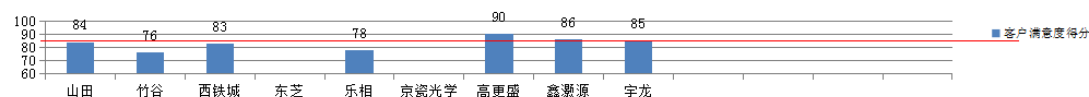
- 1.该次调查顾客，产品的交付情况。
- 2.该次调查顾客产品准时交付情况及额外运费。
- 3.顾客投诉和退货情况。
- 4.顾客审核情况(如果有时)。
- 5.顾客满意信息收集工作完成后，由营业对顾客满意信息进行汇总分析，评定顾客满意度，并找出顾客最满意及最不满意的事项。客户满意度收集后处理

步骤： 4、顾客满意信息处理

客户满意度分析检讨

作成：王小燕 确认：金文学 日期：2016.5.11

客户满意度调查得分



客户名称	调查月份	项目							客户满意度得分
		准时交货率	进料合格率	投诉状况	退换货	上线品质状况	综合服务	超额运费	
山田	1月	11	15	6	18	16	8	10	84
竹谷	2月	13	13	4	18	10	8	10	76
西铁城	3月	13	8	18	18	8	8	10	83
东芝	3月								
乐相	4月	13	13	8	18	18	8	0	78
京瓷光学	5月								
高更盛	4月	13	13	8	18	18	10	10	90
鑫源源	4月	13	11	8	18	18	8	10	86
宇龙	4月	15	10	10	20	20	10	0	85

1. 汇总相应的满意度评价数据，当客户满意度低于目标要求时（客户满意度 ≥ 85 分）或有客户重大投诉抱怨时，由营业召集相关部门根据客户评价的不足召开专题会议检讨；
2. 各部门针对相关问题予以改进或跟进，并向营业提交问题分析以及改善措施；
3. 营业综合各责任部门提交的措施，及时将全面的分析结果反馈给顾客；
4. 重复以上：1-3，直至顾客完全满意；
5. 营业保存【客户满意度调查表】，作评定报告，针对问题点召开专门对策会议，并将对策结果呈报客户。

结束