

# 厦门延江新材料股份有限公司

## 顾客满意度管理程序

文件编号: Q-17-XM-GE-SD-002

版本: v01

制订部门: 销售部

制订日期: 2018 年 05 月 04 日

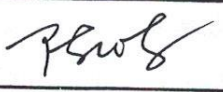
生效日期: 2018 年 05 月 05 日

失效日期: 新版本生效时旧版本自动失效

受控状态:

**受控文件**

**受**

制订	钟林德	审核		批准	Angel Wu
	职位 sop 负责人		职位 部门经理		职位 管理者代表

# 厦门延江新材料股份有限公司

名称	顾客满意度管理程序	编号	Q-17-XM-GE-SD-002	版本	v01
体系	质量体系	种类	通用类	页数	1 / 2

## 1 目的

为有效监测顾客满意和不满信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量。

## 2 范围

适用于公司收集分析和顾客有关的信息，反映顾客满意程度的动态。

## 3 职责

3.1 销售部负责顾客满意度的调查和信息的收集、汇总和分析。

3.2 品管部负责组织采取纠正及预防措施。

## 4 定义 NA

## 5 流程

### 5.1 顾客反馈信息的收集

5.1.1 销售部人员与顾客业务来往中，汇总收集顾客反馈的信息并及时报告销售部主管；

5.1.2 销售部业务经理代表公司受理顾客投诉，对顾客日常的意见、投诉、交付质量问题、产品性能问题等收集并记录，然后书面反馈给公司品管部，由品管部进行答复，并给出改进和预防措施。

5.1.3 销售部向顾客发出《顾客满意调查表》，并负责调查表的有效回收、分析。销售部必须对顾客调查表进行有效的管理，保证调查表回收率达 75% 以上，以确保调查的信息具有代表性，真实反映顾客的满意程度。

5.1.4 公司根据生产经营的情况，每年给出质量目标，目标包括顾客投诉次数和退货数量。品管部负责每月收集、分析顾客的投诉次数、投诉内容；退货数量、退货品种和原因，并每月给出分析报告，总结质量目标的完成情况，提出改进措施。

### 5.2 顾客满意度统计

5.2.1 销售部负责把有效的顾客满意度调查表进行汇总统计，并把数据统计结果报给品管部和总经理。

#### 5.2.2 满意度调查表的评分方法

表内评分指标：

项目	非常满意	满意	基本满意	不满意	很不满意
评分	120%	100%	0.7%	0%	-1.2
项目	产品质量	交货价格	交货日期	服务质量	
权值	0.4	0.1	0.25	0.25	

# 厦门延江新材料股份有限公司

名称	顾客满意度管理程序	编号	Q-17-XM-GE-SD-002	版本	v01
体系	质量体系	种类	通用类	页数	2 / 2

## 5.2.3 统计方法

顾客满意度=(项目评分×项目权值)的总和

项目满意度=项目评分的总和/顾客调查表数量

综合满意度=顾客满意度的总和/顾客调查表数量

## 5.3 顾客满意度满足:

顾客满意度≥80%

项目满意度≥80%

综合满意度≥80%

且: 投诉次数和投诉数量好于公司的目标时,

此时可评估顾客满意度达到公司要求, 应予以保持, 力求做得更好。

### 5.3.1 当满意度

顾客满意度<80%或

项目满意度<80%或

综合满意度<80%

或: 投诉次数和投诉数量差于公司的目标时,

说明公司未满足顾客的满意度要求, 对有关的未达到满意要求的项目, 由品管部组织相关部门采取纠正及预防措施, 并跟踪措施的落实, 以取得顾客的满意。

## 5.4 满意度分析频率

销售部每年应组织一次顾客满意度的调查统计分析并提交管理评审。为保证调查客户的全面性, 从每年的11月份1号开始采集满意度调查表, 12月20号前交由销售部主管/或其指定人员整理, 12月25号前统计分析完毕交由销售部主管和品保部复查/存档。

顾客投诉和退货的统计工作每月进行。

## 5.5 记录保存

有关记录由销售部汇总保存, 保存期三年。

## 6 相关文件

无

## 7 记录表单

### 7.1 顾客满意度调查表

## 8 更改记录

版次	修改日期	修订人	更改内容
v01	2018-05-07	王绩刚	变更文件编号和更新文件

厦门延江新材料股份有限公司

## 顾客满意度调查表

No: \_\_\_\_\_

尊敬的 \_\_\_\_\_

为了进一步提高我公司质量管理水平，提供更好的产品和服务，请对我公司的产品、服务质量提出宝贵的意见，并签名或盖章传回我公司。  
谢谢!

厦门延江新材料股份有限公司销售部

地址：厦门同安工业集中区湖里园 87-88 号

网址：www.yanjan.com

电话：0592-5229830 5223286 5229930

传真：0592-5229833

1. 对我公司的产品质量是否满意?

非常满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

客户建议:

2. 对我公司的产品交货价格是否满意?

非常满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

客户建议:

3. 对我公司的产品交货期是否满意?

非常满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

客户建议:

4. 对我公司的提供的服务是否满意?

非常满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

客户建议:

顾客签名:

# Xiamen Yanjan New Material Co. Ltd.

## Customer satisfactory questionnaire

Dear Business partner:

In order to further improve our company's quality management system, provide better product and services, herein kindly please take a few minutes to complete the below form and sign back to me. Thank you for your support and cooperation!

**Xiamen Yanjan New Material Co. Ltd. Sales Dep.**

Add: No. 87-88 Huli Park, Tongan Industry Zone, Xiamen, 361100

TEL: 86-592-5229830 5223286 5229930

Fax: 0592-5229833

1. Are you satisfactory with the product's quality?

Very Satisfactory    Satisfactory    Good    Unsatisfactory    Very unsatisfactory

Your suggestions:

2. Are you satisfactory with the product's price?

Very Satisfactory    Satisfactory    Good    Unsatisfactory    Very unsatisfactory

Your suggestions:

3. Are you satisfactory with the product's lead time?

Very Satisfactory    Satisfactory    Good    Unsatisfactory    Very unsatisfactory

Your suggestions:

4. Are you satisfactory with our service?

Very Satisfactory    Satisfactory    Good    Unsatisfactory    Very unsatisfactory

Your suggestion:

Your signature: