

大连理工加华环境科技有限公司 管理文件	编制：王丽玲	文本号：HZG04-2017
	审核：王焕雷	版本号：第1版 第0次修改
顾客满意度评价方法	批准：陈郁	2017.4.6

受控文件

1. 目的

为保证公司在环境咨询服务活动中，体现以顾客为关注焦点，正确评价顾客对咨询质量、服务质量、价格、交货期等要求的感受，达到保证顾客满意。

2. 适用范围

本程序适用于环境咨询服务经营活动中，有关顾客满意度信息的获得和评价方法。

3. 职责

3.1 业务部负责本程序的控制和管理，并负责收集、分析顾客满意信息，按规定的方法对顾客满意度作出评价。

3.2 各部门负责协助完成顾客满意信息的获得。

4. 工作程序

4.1 满意度调查范围

我们将编制《环境影响报告书》的建设项目的承建单位作为顾客满意度调查的对象，在项目审批后 10 日内，采用下节所列方式进行顾客满意度调查。

4.2 信息来源

顾客对环境咨询服务要求的感受，从以下渠道获得，并进行统计。

- a. 通过公司网络平台进行征集；
- b. 顾客投诉

4.3 顾客信息的处理

4.3.1 对收到的顾客满意度调查表中按下表进行计算整理

调查项目	权重	满意系数	得分计算	最终得分
企业形象	1.0	从满意至不满意分成非常满意、满意、不满意和非常不满四个等级 满意系数分别为： 10、8、6、4	权重 × 满意系数	m
沟通方便程度	1.0			
现场服务质量	1.5			
报告质量	1.5			
咨询服务	1.0			
服务及时性	1.5			
报告按时交付	1.5			
价格	1.0			
合计	10			

经上述程序处理后，

满意度最终得分为

$$M = (\sum m) / n$$

m 每个顾客的最终得分

n 统计顾客人数

4.3.2 对于项目实施后企业未在公司网络平台上填报信息者，视为全部选项默认为“满意”。

5. 形成记录

《顾客满意度调查选项表》

# 顾客满意度调查选项表

**QR303**

填表日期：

建设单位				
联系人		电话		
报告名称				
对本报告的满意程度：（在所选项目下划√）				
系数 项目	非常满意	满意	不满意	非常不满
现场服务质量				
报告质量				
服务及时性				
报告按时交付				
企业形象				
沟通方便程度				
咨询服务满意程度				
价格满意程度				
请对不满意项说明原因：				
其他意见或建议，如其他评价单位的差距、市场信息、改进建议等（对好的建议一经采用，本企业将对顾客给予奖励）（可另附纸）：				