

福建ISO9001认证顾客满意测量

产品名称	福建ISO9001认证顾客满意测量
公司名称	厦门汉墨企业管理咨询有限公司
价格	.00/次
规格参数	
公司地址	思明区龙山南路 84-2 号龙山时尚中心 206 室
联系电话	18950166287 18950166287

产品详情

福建ISO认证ISO9001认证质量管理体系认证之顾客满意管理类程序

福建ISO认证公司 福建ISO认证机构 福建ISO认证咨询 福建ISO认证费用 福建ISO认证流程
福建ISO认证多少钱 福建认证公司

4. 要求

4.1 顾客及相关方满意度通过以下几种方式反映：

4.1.1 顾客抱怨投诉（包括顾客退货）；相关方投诉（包括地方环保部门、劳动安全卫生部门的不满、整改要求甚至罚款等）；

4.1.2 顾客及相关方满意度调查；

4.1.3 顾客及相关方回访时反馈信息；

4.1.4 顾客业绩变化；

4.1.5 顾客群优化；

4.1.6 竞争对手分析；

4.1.7 与过去同期管理目标相比等。

4.2 顾客及相关方投诉

4.2.1 顾客及相关方抱怨投诉的接收

各相关部门接到顾客的投诉，包括电话、传真、来人及业务人员走访等均转业务部，统一由业务部将投诉内容(视情况)登记“客户反馈追踪表”后，转发“客诉处理方案申请表”给生产部品管门进行处理。

4.2.2 顾客抱怨投诉的处理

- A) 业务部接到顾客的投诉后应先进行登记，其内容包括与产品有关的订单号/样品单号、交付日期、数量、品名/规格、生产批号、质量问题点、不合格品所占的比例等；
- B) 了解顾客对不合格品的处理结果和顾客新的要求和期望；
- C) 分析顾客抱怨程度和质量问题的严重性，问题比较轻微，业务部可以直接处理的，应及时处理并回复顾客；问题较严重无法马上回复的，业务部应及时与生产部、生产部品管等联系协商解决，必要时上报总经理，按《不符合和纠正措施控制程序》采取纠正预防措施；
- D) 顾客投诉经分析研究和采取措施后，业务部负责与顾客保持联系，了解顾客对采取措施的满意度，是否有新要求和期望，并将了解结果传达相关人员，努力改进直到确认顾客满意。

4.3 顾客满意度调查

由业务部每年的第四季度对本公司的顾客发放“顾客满意度调查表”，发放的顾客至少包括主要的大顾客在内的70%以上顾客，针对以下方面进行调查：

4.3.1 产品质量，如：产品外观、产品包装防护、口味、重量准确性等；

4.3.2 产品交期方面，如：有足够长交付期限和正常交付期限时是否还有交付不及时发生，还是都能准时交付甚至提前交付；需紧急处理才能满足要求的完成交付情况等；

4.3.3 服务质量方面，如：日常与顾客的沟通，为顾客提供的咨询、信息的及时回复或其它内容；顾客反馈意见和抱怨的处理效果和效率；接听电话、平常沟通、

接待顾客时给顾客礼貌方面的感觉等。

4.3.4 业务部将调查情况汇总后形成报告，针对弱项进行原因分析，找出原因所在和责任单位，责令责任单位采取措施，并跟踪验证实施效果。

4.3.5 业务部根据公司发展的不同阶段和了解需求的不同，可以重新设计调查方式和调查内容，以满足企业发展的需求。

4.4 顾客满意度调查结果统计方法：

4.4.1 先进行调查项目分类项的统计

调查内容	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
评价项数					
产品质量					
交期					

服务质量

4.4.2顾客对各基本项目的满意度= 各等级调查结果 × 相应分数/调查顾客项数

序号	评价等级	分数	分数
1	满意	91-100分	1.0
2	较满意	80-90分	0.9
3	一般	60-79分	0.8
4	不满意	41-59分	0.4
5	很不满意	0-40分	0.2

4.4.3顾客满意度= 各基本项目满意度 × 相应比重值

序号	调查项目	比重值
1	产品质量	0.7
2	交货期	0.15
3	服务质量	0.15

4.5对顾客之回访反馈

凡公司有关人员到顾客处或以电话、传真方式进行回访时,要将顾客反馈的信息用电话或书面的方式传达业务部及相关的人员,业务员要及时记录相关的内容。发现顾客反馈问题时立刻进行处理.如顾客反馈意见中反映出重大问题时应会同相关部门共同解决,按《与顾客有关过程控制程序》、《不符合和纠正措施控制程序》进行。

4.6为了提高相关方对我公司环境绩效的满意度,生产部品管应加强对相关方的环境污染/职业健康安全宣传甚至对其施加影响,以提高相关方的环保/安全意识和对我公司环境/安全绩效的了解,确保相关方满意度的提高。通过对相关方意见、建议、投诉及处理情况的跟踪,评估相关方对环境满意度。

4.7改进提高

4.7.1管理者代表召开各部门负责人会议,根据统计调查结果及统计分析报告,制订有效措施,并责成责任部门组织实施;各责任部门应结合实际情况,制订贯彻执行措施,并认真组织实施;以提高产品质量、服务质量、环境/安全绩效,从而提高顾客、员工、相关方满意程度。

4.7.2改进评价:公司应对各基本因素的满意度进行前后对比来评价改进效果。