

# 哈尔滨工程大学程序文件

Q/HEU ZCKJ-20

文件版本：5.00

---

## 顾客满意度测量控制程序

2018-09-01 发布

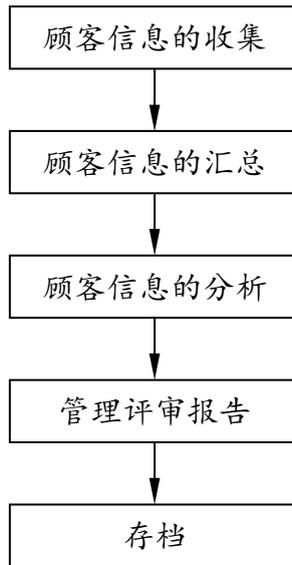
2018-09-01 实施

---

哈尔滨工程大学 发布

程序文件		顾客满意度测量控制程序	
文件编号：Q/HEU ZCKJ-20	文件版本：5.00	生效日期：20180901	共 4 页第 2 页
<p><b>1 目的</b></p> <p>通过监视和测量顾客满意程度的有关信息，对质量管理体系的业绩进行评价，识别改进的机会。</p> <p><b>2 范围</b></p> <p>适用于对顾客满意程度的监视和测量。</p> <p><b>3 定义（无）</b></p> <p><b>4 相关文件</b></p> <p>4.1 Q/HEU ZCZG-21 纠正措施程序；</p> <p>4.2 Q/HEU ZCZG-22 预防措施程序；</p> <p>4.3 Q/HEU ZCZG-26 数据分析控制程序。</p> <p><b>5 职责</b></p> <p>5.1 项目管理处负责组织顾客满意程度的调查，收集有关的数据和信息，汇总分析；</p> <p>5.2 质量管理处负责根据分析的结果组织预防和纠正措施的实施及验证；</p> <p>5.3 实现部门负责收集并向项目管理处及时传递相关的顾客满意度及投诉信息，制定并实施纠正和预防措施，提供必要的服务。</p> <p><b>6 流程图（见下页）</b></p> <p><b>7 工作程序</b></p> <p>7.1 顾客信息的收集</p> <p>7.1.1 项目管理处对顾客通过来访、来电、信函等形式反馈的信息进行记录，填写“顾客信息登记表”（ZBC-20-01）。</p> <p>7.1.2 实现部门在接到顾客反馈信息时，应及时通知项目管理处，并由项目部填写“顾客信息登记表”。</p> <p>7.1.3 项目管理处应主动了解顾客满意度方面的信息，并填写顾客信息登记表。收集信息的方法包括：了解顾客的需求和期望、使用方对产品质量和服务的意见、使用部队的投诉、召开顾客座谈会、走访使用部队、问卷调查等。</p>			

### 顾客满意的监视和测量流程图



程序文件		顾客满意度测量控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCKJ-20	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 4 页第 4 页
<p>7.1.4 对顾客的意见、投诉或抱怨, 项目管理处应及时组织研究所提供必要的补救措施或服务, 并将相关记录与登记表一起保存到顾客档案中。</p> <p>7.1.5 对重大的质量故障或严重的投诉, 项目管理处应及时通知质量管理办, 由质量管理办组织采取纠正和纠正措施, 执行《纠正措施程序》。</p> <p>7.2 顾客信息的汇总与分析</p> <p>7.2.1 项目管理处应于每年第四季度组织各部门向顾客发放“顾客满意度调查表”(ZBC-20-02), 调查顾客对产品质量的满意程度, 调查表的回收应能满足数据分析的需要。</p> <p>7.2.2 项目管理处应规定顾客满意度计算的方法, 并于管理评审前, 将“顾客满意度调查表”和顾客平时反馈的信息汇总, 进行统计分析, 确定需改进的方向及建议采取的纠正或预防措施。统计分析的结果应纳入管理评审的输入。</p> <p>7.2.3 质量管理处根据管理评审的结果, 组织必要的纠正或预防措施, 执行《纠正措施程序》或《预防措施程序》。与具体顾客有关的措施记录, 也应纳入到顾客档案中。</p> <p>7.3 顾客档案的管理</p> <p>项目管理处应为所有顾客建立档案, 详细记录其名称、地址、电话和联系人, 订购产品的信息、反馈的信息及服务记录等, 从而对顾客信息实施必要的管理。</p> <p><b>8 应用表格</b></p> <p>8.1 顾客信息登记表 (ZBC-20-01);</p> <p>8.2 顾客满意度调查表 (ZBC-20-02)。</p> <hr/> <p>附加说明</p> <p>拟制: 李一晨</p> <p>审核: 董官明</p> <p>批准: 韩端锋</p>			