**顾客反馈及顾客满意率统计分析报告**

依据GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准条款9.1.2顾客满意的要求，综合部对本公司的顾客发送了《顾客满意调查表》，调查顾客对我公司提供的产品及服务的满意程度，数据分析情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 顾客名称 | 服务质量情况 | 公司技术能力、管理能力 | 服务检验验收能力 | 使用设备、现场管理情况 | 合同价格情况 | 按时保质能力 | 环境意识和环境管理情况 | 安全意识和管理情况 | 超值服务方面 | 满足顾客要求的承诺 | 汇总 |
| 1 | 中国交通建设股份有限公司 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 98 |
| 2 | 北京旭能朗洁环保科技有限公司 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 98 |
| 3 | 首都医科大学附属北京胸科医院 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 98 |

根据以上数据可以得出本公司的顾客满意率是98％，为此我公司要发扬现有的优势,同时应加强公司成本管理，进一步在价格方面提高公司竞争力，加强售后升级维护、培训指导工作，从而进一步提高顾客对我公司的信任，提高市场竞争力。

业务部通过电话沟通、客户回访、发放满意度调查等方式进行沟通，及时回应客户的需求和投诉，取得了顾客好评，截止到目前，未收到顾客的重大质量投诉和抱怨。

 业务部：王树国

 2020.9.6