

客户满意度分析

此次满意度调查表一共 5 份。

编号	项 目	非常满意		满 意		一 般		不 满 意		非常不 满意		总分	备注
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	服务项目质量	10										100	
2	服务综合质量	10										100	
3	交付及时性	10										100	
4	性价比	10										100	
5	服务工艺	10										100	
6	环境保护能力	10										100	
7	安全预防能力	10										100	
8	问题处理及时性	10										100	
9	问题对策能力	10										100	
10	服务人员礼貌	10										100	
		调查 10 家，总分 1000 ， 平均得分 100											

以上各项内容中，评分最少的是第（ ）项

重要意见反映与结论：

自公司实施管理体系以来，我公司服务综合质量有了稳步提升，员工服务意识也有了很大提高，从管理层到每一个服务的员工都能理解以顾客为关注焦点的重要性。因此客户满意有了很大提升，本次客户满意度调查没有出现客户抱怨。但我们不能自满，应该对我们产品的价格性价比非常关注，相关部门应该进行市场分析，并采取相应措施。

所采取的有效措施：

供销部针对目前客户需求市场进行了分析，主要关注价格、服务综合质量和市场占有率。目前我公司性价比在目前市场来说还是有相当竞争力的，市场开发也正在稳步增长。

这说明客户提出的价格问题主要是一种希望，也是我们发展的方向。管理部在明年的供方的采购中要利用我们的品牌优势、发展优势，争取获得一个理想价格，从而降低成本。另外，配送部也要加强配送及时性，减少损失和重复作业，降低经营成本。最终给客户一个理想的性价。

评价人：赵立琦

日期：2021-5-10