

顾客满意度分析报告

编号：AG-9.1.3-02

日期：2022年5月11日

一、满意度评定 100—90（含）分为很满意，90—75（含）分为满意，75 分以下为不满意。

二、满意度调查评分标准：

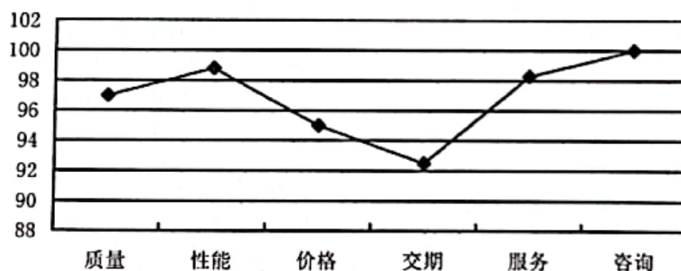
- 1、质量：25 分 很满意（21—25 分）一般（15—20 分）不满意（15 分以下）
- 2、性能：20 分 很满意（17—20 分）一般（12—16 分）不满意（12 分以下）
- 3、价格：15 分 很满意（12—15 分）一般（9—11 分）不满意（9 分以下）
- 4、交期：20 分 很满意（17—20 分）一般（12—16 分）不满意（12 分以下）
- 5、服务：15 分 很满意（12—15 分）一般（9—11 分）不满意（9 分以下）
- 6、咨询：5 分 很满意（5 分）一般（4 分）不满意（3 分以下）

三、得分总评：

项次	客户名称	项目实得分（分）						合计
		质量	性能	价格	交期	服务	咨询	
1	重庆市港腾科技有限公司	25	20	15	20	15	5	100
2	实际得分	25	20	14	19	15	5	98%

四、顾客满意度分析：

从上表显示顾客对本公司的综合满意度：（按 100 分制）综合得分 98 分。各分项满意度情况如下图：



从上图可以看出，顾客对本公司满意的方面有产品的质量、性能及咨询、沟通等，但在交货时间和价格方面的满意度稍差。经对本次满意度分析得出：针对交期，今后本公司加强合同的评审，提前取得与顾客沟通，加强部门的配合程度，严格按照顾客要求组织加工和交付，提高顾客对本公司的满意度。针对价格方面：供销部应加强供应商的比选评价工作，综合部及品质部加强员工技能培训，在保证质量的前提下控制生产成本。

评价：从统计表结果显示，本次调查结果，顾客对本公司的产品和服务都较为满意，未发现有很不满意的情况。希望本公司相关部门继续努力，不断增强顾客的满意。赢得顾客良好口碑。

五、改进

组织供方比选、评价工作
进行人员相关培训

分析评价人：刘厚
2022年5月11日





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

组织不能提供2022年对客户满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。

纠正情况:

对客户满意度调查补充分析、评价并提供记录。

原因分析:

公司相关人员对GB/T 19001-2016标准中9.1.3条款要求理解不够导致

纠正措施:

公司完成对客户满意度调查后相关负责人及时对调查的信息和数据进行分析^{过程}和评价并成记录。

预定完成日期: 2022.5.11

举一反三检查情况:

1. 组织公司相关人员对GB/T 19001-2016标准中9.1.3条款要求进行培训。
2. 加强对于客户满意度调查的信息和数据分析与评价的管理防止类似问题再次发生。

受审核方纠正措施有效性的验证:

已纠正并符合要求

验证人: 刘博

日期: 2022.5.11

受审核方代表: 刘博

日期: 2022.5.11





不符合项报告

审核领域及 类型	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> 50430 <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS <input type="checkbox"/> FSMS <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 第()阶段审核 <input type="checkbox"/> 再认证 <input checked="" type="checkbox"/> 监督 (一) 次 <input type="checkbox"/> 证书转换 <input type="checkbox"/> 特殊审核 <input type="checkbox"/> 其他		
受审核方	重庆安贵机械有限公司	陪同人员	刘霞
受审核部门	综合部	预计整改完成日期	2022年5月11日

不符合事实描述: 查顾客满意度调查情况: 公司 2022 年 3 月以调查问卷形式对顾客进行了满意度调查, 共计发放 1 份, 回收 1 份。对公司的服务、质量、交付、价格等进行打分。查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计: 通过统计顾客满意度为 98%。现场查, 组织不能提供对该次顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。不符合 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款。

上述事实不符合: GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款: 组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的信息和数据。

- GB/T 50430-2017 标准 条款:
- GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款
- GB/T 45001-2020 idt ISO 45001: 2018 标准 条款相关要求
- ISO 22000:2018 标准 条款相关要求
- GB/T 23331-2020 idt ISO 50001:2018 标准 条款
- 能源认证标准: 条款
- GB/T 27341-2009 标准 条款相关要求
- GB 14881-2013 标准 条款相关要求
- 危害分析与关键控制点 (HACCP 体系) 认证补充要求 1.0 相关要求

不符合性质: 严重 一般

审核员:

审核组长:

受审核方代表:

日期: 2022年05月10日

日期: 2022年05月10日

日期: 2022年05月10日

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

纠正措施验证有效。

审核员:

日期: 2022.5.11



培训记录表

编号: AG-7.2-03

培训部门	综合部	培训地点	会议室	时间	2022.5.11
参加人员: <p style="text-align: center;">吴昊</p> <p style="text-align: center;">刘霞 周云 曾长春</p>					
培训内容: <p style="text-align: center;">GB/T19001-2016 标准中 9.1.3 条款内容 组织应分析、评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息 《顾客满意监视和测量控制程序》</p>					
培训过程: 由陈新老师讲解, 学员认真学习。					
考核形式: 提问考核 (<input checked="" type="checkbox"/>) 书面考核 (<input type="checkbox"/>) 实作考核 (<input type="checkbox"/>)					
培训效果评价: <p style="text-align: center;">提问 4 人, 回答正确 4 人。学员基本掌握所学内容。效果较好!</p> <p style="text-align: right;">评价人: 范军</p>					

