

聊城水务集团有限公司

顾客满意度调查管理办法

第一条 通过对顾客满意度调查，获得顾客对集团服务意见反馈信息，确保调查的客观性和有效性，制定本办法。

第二条 规范顾客满意度测量过程和方法，及时掌握顾客的期望和要求，以利于集团服务质量的不断提升和改进。

第三条 本办法适用于润达水业、伯阳设计、伯阳供水、水质检测、水兴市政、水务污水和新水河污水、城南供水、环科院的顾客满意度调查活动。

第四条 顾客满意度年度调查范围为集团合同有效期内的顾客。两个污水处理公司、润达水业水源地及两个供水厂、城南供水公司的调查水质达标情况。

第五条 顾客满意度年度调查数量不低于集团顾客总量的1%。

第六条 顾客满意度调查频率每季度进行一次。

第七条 满意度调查信息来源主要包括：

- （一）供水服务热线渠道顾客反馈及评价。
- （二）政府主管部门的监督检查及社会反馈等。
- （三）集团征求意见箱及监督举报电话。
- （四）定期发放满意度调查表及走访。
- （五）顾客网络满意度评价等。

第八条 顾客满意度调查内容主要包括产品质量、服务质量、服务建议。

第九条 运营管理部负责组织顾客满意度调查活动，收集与统计供水服务热线顾客反馈与投诉、政府主管部门的监督检查及社会反馈、顾客网络满意度评价的信息。

集团纪委监察室负责收集集团征求意见箱及监督举报电话信息，按照《顾客投诉处理流程》处理。

各对外服务单位负责对各自的顾客，按照规定的数量及频率开展顾客满意度调查，组织《顾客满意度调查表》（附件 1）的发放及回收，并对调查结果进行统计分析，对需要改进的问题形成纠正措施。

运营管理部负责每季度在集团微信公众号开展顾客网络满意度调查，并对调查结果进行统计分析，收集顾客的意见建议，并形成《顾客季度网络满意度调查报告》。相关责任单位对顾客的诉求及建议制定整改措施，运营管理部负责监督措施落实情况。

第十条 对外服务单位按要求，向顾客发放并回收《顾客满意度调查表》，调查顾客对集团产品、服务的满意程度，收集顾客意见和建议，形成《顾客满意度汇总表》（附件 2）和纠正措施，于每季度初月 5 日前（遇节假日顺延）报运营管理部。水务污水和新水河污水、城南水厂、润达水业东郊水厂、润达水业湖南路水厂提供季度内环保部门出具的水质

确认单。

纪委监察室每季度初月 5 日前（遇节假日顺延）将上季度《顾客投诉处理记录表》报运营管理部统计汇总。

运营管理部根据《满意度调查汇总表》和纠正措施，整理《顾客满意度调查报告》，经分管领导审核后报管理者代表审批。

第十一条 顾客满意程度分为“非常满意”“满意”“一般”和“不满意”四个等级。调查项目中出现任何一项“不满意”或三项及以上“一般”项时，评定该顾客为不满意。调查项目全部为“非常满意”、“满意”项或三项以下“一般”项，则评定该顾客为满意。

供水服务热线渠道顾客反映的水压低事件纳入产品质量不满意统计，主要为城区局部区域短期或长期存在水压低问题，尚未得到改善的。

第十二条 产品和服务能够达到国家相关法律法规的要求，但与顾客心理需求不符的，不作为顾客满意度调查的依据，作为持续改进的信息来源。

第十三条 集团顾客满意度目标以年度为单位计算，取四个季度平均值，季度满意度测量方式为：

顾客满意度=顾客满意次数÷顾客调查总数×100%

第十四条 针对顾客提出的意见或建议，运营管理部负责向各责任单位/部门下达《顾客意见建议处理单》，各责

任单位/部门根据实际情况，提出落实意见，由运营管理部负责验证落实效果，并向顾客进行回复。

第十五条 运营管理部根据满意度调查结果，编写《顾客满意度调查报告》经分管领导审批后报管理者代表，管理者代表批准《顾客满意度调查报告》后，运营管理部负责下发相关单位/部门。

第十六条 责任追究

各单位应按规定的时间、频次和范围开展满意度调查活动，并应保证顾客满意度调查表的真实性，能够代表顾客对集团产品质量和服务的真实意愿。

对在满意度调查活动中出现的弄虚作假、欺上瞒下等行为，一经查实，按照集团《供水服务管理办法》第三十三条处理。

本办法由运营管理部负责解释。

第十八条 本办法自修订之日起施行。

- 附件：
1. 顾客满意度调查表
 2. 顾客满意度汇总表
 3. 顾客意见建议处理单

顾客满意度调查表

<p>尊敬的顾客：</p> <p>您好！非常感谢您长期以来对工作的支持。追求顾客满意是我们公司的一贯目标，而您的意见对我们至关重要，我们诚恳地邀请您参与本次顾客满意度调查。我们将根据您的反馈意见，不断改进工作，以期更好的为您服务。</p> <p style="text-align: right;">单位名称 _____</p>				
*顾客名称		*联系电话		
顾客地址		*填表时间	年	月 日
调查方式	当面填写 <input type="checkbox"/>	电话问询 <input type="checkbox"/>	网络调查 <input type="checkbox"/>	
调查项目	满意程度			
	非常满意	满意	一般	不满意
*评定				
<p>请您写下对供水服务工作的建议：</p> 				

附件3

顾客意见建议处理单

顾客名称		顾客地址			
联系方式		反馈渠道		记录人	
建议内容					
	年 月 日				
建议落实					
	责任单位: 责任人: 年 月 日				
验证					
	验证人: 年 月 日				
回复					
	回复人: 年 月 日				

