

Q/NESC

中国电力工程顾问集团新能源有限公司企业标准

Q/NESC20804—2020

顾客满意信息监测管理

2020-03-30发布

2020-03-30实施

中国电力工程顾问集团新能源有限公司

发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 职责.....	1
3.1 科技质量信息部.....	1
3.2 分公司.....	1
3.3 总承包项目部.....	1
4 管理活动的内容与方法.....	1
4.1 顾客满意信息的内容.....	1
4.2 顾客满意信息的收集.....	1
4.3 顾客满意信息的统计.....	2
4.4 顾客满意信息的分析评价.....	2
5 检查与考核.....	3
6 报告与记录.....	3
附 录 A.....	4

前 言

为规范管理中国电力工程顾问集团新能源有限公司（以下简称公司）顾客满意程度调查、分析及评价工作，提高顾客满意程度，持续改进质量管理体系有效性，特制定本标准。

本标准依据GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》规定，结合公司实际情况编制。

本标准编写格式和表述规则符合公司Q/NESC 21602-2020《企业标准编写规则》的要求。本标准的附录A是规范性附录。

本标准由科技质量信息部归口。

本标准起草部门：科技质量信息部

本标准主要起草人：刘改霞、刘燕、潘巧

本标准校核人：刘珊

本标准审核人：孙运涛、王鹏、袁益恒

本标准批准人：李绍敬

第1次修改

顾客满意信息监测管理

1 范围

本标准规定了顾客满意信息的获取、统计、分析评价的要求。

本标准适用于公司电力工程设计、咨询项目及工程总承包项目的顾客满意信息监测管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

无

3 职责

3.1 科技质量信息部

负责组织顾客满意信息的监视测量，包括收集、整理、统计和分析顾客满意信息，组织采取相应的改进措施，提高产品和服务质量，从而更好地满足顾客需求和期望，增强顾客满意程度。

3.2 分公司

协助科技质量信息部进行顾客满意信息的收集。各分公司负责工程设计、咨询项目顾客不满意情况改进措施的制定和实施。负责合同实施及合同管理过程顾客不满意情况改进措施的实施。

3.3 总承包项目部

总承包项目部负责总承包项目实施过程顾客不满意情况改进措施的实施。

4 管理活动的内容与方法

4.1 顾客满意信息的内容

顾客满意的信息包括顾客对公司产品质量、交付和服务等方面直接反映和间接反映的信息，顾客需求和期望得到满足程度的信息，顾客满意及不满意的信息。

4.2 顾客满意信息的收集

4.2.1 顾客满意信息收集渠道

公司主要通过设计回访、工程总承包项目回访、顾客回访、顾客满意度调查、顾客投诉、顾客沟通等渠道来收集顾客满意信息。

4.2.2 工程设计项目回访

工程设计项目回访在工程项目施工期间或工程交付运行以后进行，公司主管领导根据建设工程的实际情况，确定进行设计回访的工程项目。设计回访由设总组织，项目主管领导（必要时）、各专业主设

人、工地代表、科技质量信息部（必要时）参加。设计回访时，召开座谈会听取业主、施工单位、监理单位对工程设计（服务）的意见，现时存在的问题，可向业主单位发放《设计项目顾客满意度调查表》（见表A.1）。设计总工程师组织编写工程回访座谈会纪要，分析存在的问题，提出改进措施和建议。工程回访座谈会纪要，《设计项目顾客满意度调查表》作为顾客对工程设计产品（服务）满意的信息提交科技质量信息部。

4.2.3 工程总承包项目回访

工程总承包项目回访在工程施工高潮期间或工程交付运行后进行。由项目总经理组织，公司主管领导，相关职能部门代表参加。工程回访时，召开座谈会听取业主、施工单位、监理单位对工程设计、项目管理意见，现时存在的问题，可向业主单位发放《总承包项目顾客满意度调查表》（见表A.2）。项目总经理组织编写总承包项目回访座谈会纪要，分析存在的问题，提出改进措施和建议。总承包项目回访座谈会纪要，《总承包项目顾客满意度调查表》作为顾客对工程总承包项目满意的信息提交科技质量信息部。

4.2.4 顾客回访

公司所承担的工程项目（含工程设计和工程总承包）在投入运行一年后，公司主管领导根据工程项目的具体情况，确定回访工程项目，科技质量信息部组织对顾客进行回访，可向回访单位发放顾客满意度调查表，并做好回访记录，分析存在的问题，提出改进措施和建议。工程回访座谈会纪要作为顾客对工程设计产品（服务）满意的信息提交科技质量信息部。

4.2.5 顾客满意度调查

各分公司组织发放《设计项目顾客满意度调查表》、《总承包项目顾客满意度调查表》，收集顾客对公司产品（服务）满意信息。并提交给科技质量信息部。

4.2.6 顾客抱怨

顾客抱怨包括顾客的投诉和意见。公司应重视收集顾客的抱怨，各部门收到顾客的投诉和意见时，保存相关记录，并认真分析顾客抱怨产生的原因，予以及时答复和处置。

4.3 顾客满意信息的统计

4.3.1 科技质量信息部负责将收集到的信息进行分析 and 统计，确定顾客满意程度的趋势，找出与设定目标及竞争对手的差距，归纳存在的主要问题，得出顾客满意定性或定量的结果，作为评价质量管理体系业绩和改进的依据。

4.3.2 顾客满意信息统计方法

$$M_i (\text{满意度}) = \frac{(\text{很满意项} \times 100 + \text{满意项} \times 80 + \text{基本满意项} \times 60 + \text{不满意项} \times 40 + \text{很不满意项} \times 0)}{(\text{很满意项数} + \text{满意项数} + \text{基本满意项数} + \text{不满意项数} + \text{很不满意项数}) \times 100}$$

4.4 顾客满意信息的分析评价

科技质量信息部对调查结果进行分析评价，得出定性（形成资料）或定量（顾客满意度、顾客投诉

率等) 统计分析结果, 找出在顾客满意方面存在的趋势性问题, 分析原因制定纠正措施予以改进, 并形成顾客满意信息报告提交管理评审。顾客满意信息报告的内容一般包括:

- a) 顾客满意度分析和总体情况评价;
- b) 顾客不满意情况说明;
- c) 顾客不满意信息的处理情况;
- d) 改进建议。

5 检查与考核

责任部门没有按规定收集并提交顾客满意信息, 科技质量信息部未对顾客满意度信息进行统计分析, 责任部门未对分析出的问题采取相关措施予以改进, 按公司考核制度进行考核。

6 报告与记录

编号	名称	填写部门	保存地点	保存期限
Q/NESC 20804-JL01	设计项目顾客满意度调查表	顾客	科技质量信息部	三年
Q/NESC 20804-JL02	总承包项目顾客满意度调查表	顾客	科技质量信息部	三年

附 录 A
(规范性附录) 表格样式
表A.1 设计项目顾客满意度调查表

Q/NESC 20804-JL01

编号:

工程名称						
评议单位						
调查评议内容		满意程度				
		很满意	满意	一般满意	不满意	很不满意
设计管理	合同履行					
	与顾客交流沟通					
	取费合理性					
	设计进度管理					
工程设计	图纸深度满足规定					
	图纸表达完整性					
	技术方案先进性/ 线路路径优化					
	工程指标先进性					
	基础结构/杆塔选型					
	设备选择合理性					
	图纸交付及时性					
现场服务	设计变更控制					
	工地代表能力					
	服务及时性					
服务态度						
其他的意见或建议 (可另加附页):						
填写人或单位 (盖章):			日期: 年 月 日			
填写说明: 1) 本表适用于单独的设计项目的评价。也适用于对总承包项目的设计部分进行单独评价。 2) 请您就本工程设计工作进行评价, 在相应栏中打√。 3) 此表可邮寄、传真、Email 传递至本公司科技质量信息部。 地址: 北京市西城区六铺炕 北小街 5 号 华信电力大厦西配楼 中国电力工程顾问集团新能源有限公司 邮编: 100120 传真: E-mail: 联系人/电话:						

表A.2 总承包项目顾客满意度调查表

Q/NESC 20804-JL02

编号：

工程名称						
评议单位						
调查评议内容		满意程度				
		很满意	满意	一般满意	不满意	很不满意
项目管理	合同履行					
	与顾客沟通					
	服务及时性					
	服务态度					
	取费合理性					
总承包项目实施	工程总体质量					
	技术、业务水平					
	组织协调能力					
	分包方选择和管理					
	工程设计质量					
	设备材料采购质量					
	工程施工质量					
	工程安全管理					
	工程进度控制					
	信息交流和沟通					
	工程经济技术指标					
工程投运情况						
其他的意见或建议（可另加附页）：						
填写人或单位（盖章）：			日期： 年 月 日			
填写说明：						
1) 请您们就本工程总承包工作进行评价，在相应的格中打√。						
2) 此表可邮寄、传真、Email 传递至本公司科技质量信息部。						
地址：北京市西城区六铺炕 北小街5号 华信电力大厦西配楼 中国电力工程顾问集团新能源有限公司						
邮编：100120 传真： E-mail： 联系人/电话：						

