**南京航空航天大学顾客满意度汇总统计表**

编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 统计内容 | 统计表  总数 | | 按满意程度分类的统计数 | | | | | | | 平均分 | | 备注 |
| 满意 | 较满意 | | 一般 | 不满意 | | 抱怨 |
| 任务完成时  或交付前  （权系数0.35） |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| 售后服务或  走访顾客时  （权系数0.35） |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| 顾客代表座谈会  或书面调查时  （权系数0.3） |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| 合计 |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |
| 顾客满意度 | 填表人： 年 月 日 | | | | | | | | | | | |
| 顾客满意度  测量分析小组  成员签名 | 成员 | 姓名 | | | 工作单位 | | | 职称/职务 | | | 签 名 | |
| 组长 |  | | |  | | |  | | |  | |
| 组员 |  | | |  | | |  | | |  | |
|  | | |  | | |  | | |  | |
|  | | |  | | |  | | |  | |
|  | | |  | | |  | | |  | |
|  | | |  | | |  | | |  | |
|  | | |  | | |  | | |  | |
| 备 注 |  | | | | | | | | | | | |