**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 |  |