

QB

武器装备质量管理体系文件

Q/NUAA (CX1.6) -2018

代替 Q/17A (CX) 17-2015

顾客意见征集办法

编制	段文颖
校对	周长
审核	曹福春
批准	赵川峰

2018—5—16 发布

2018—5—17 实施

南京航空航天大学

顾客意见征集办法

1 范围

本办法规定了顾客意见征集处理的职责、程序和要求。
本程序适用于学校国军标质量管理体系内的项目。

2 引用文件

凡未注日期或版次的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GJB 9001C—2017	质量管理体系要求
Q/NUAA（SC）	质量手册
Q/NUAA（CX1.10）	纠正措施控制程序
Q/NUAA（CX1.16）	成文信息控制程序

3 职责

3.1 项目主管部门

- 负责顾客意见征集的归口管理；
- 负责识别需征集顾客意见的项目范围，并保持更新；
- 负责督促各项目承担单位和项目负责人履行本程序规定的义务；
- 负责分析处理全校顾客意见调查信息，形成顾客意见分析报告。

3.2 研究院/学院

- 组织本单位项目，履行本程序规定的顾客意见征集工作；
- 督促检查顾客意见征集工作，对发现的重大问题按 Q/NUAA（CX1.10）《纠正措施控制程序》的要求执行。

3.3 项目负责人（项目团队）

- 负责具体实施顾客意见征集工作；
- 负责分析、处理和上报征集到的顾客意见；

c) 负责落实或响应顾客意见征集过程中顾客提出的一般性要求。

4 程序

4.1 顾客意见征集

4.1.1 征集对象

对于研制类或尚处于研制阶段的复杂工程项目，顾客意见征集对象主要为合同相对方。

对于已完成产品和服务交付，且已交付的产品和服务尚未最终使用（或消耗）的，顾客意见征集对象可以由合同相对方转为使用或接收单位。

顾客代表视为顾客。

4.1.2 征集内容

顾客意见征集主要包括以下方面：

- a) 交付产品和服务的综合质量方面；
- b) 服务沟通及顾客服务体验方面；
- c) 项目过程管理和资源保障方面。

顾客意见征集的具体内容见《顾客意见调查表》（附录 A）。

4.1.3 征集方法和频次

项目团队成员应于每年 6 月、12 月分别邀请顾客填写《顾客意见调查表》，项目周期较短不涉及上述时间安排的，应在项目实施过程中至少征集一次顾客意见。

项目产品和服务交付时，也应邀请顾客填写《顾客意见调查表》。

4.2 顾客满意度分析

顾客满意度是对顾客意见征集情况的量化评价值。

4.2.1 顾客意见调查项

《顾客意见调查表》设 10 个调查项，采用打分制，每项得分 0-10 分，设“不涉及或不了解”选项。

4.2.2 顾客满意度计算方法

项目主管部门每半年对全校《顾客意见调查表》进行汇总统计，按以下步骤计算顾客满意度定量值：

a) 对《顾客意见调查表》中 10 个调查项目分别计算平均得分，其中勾选“不涉及或不了解”的调查项表不计入统计；

b) 将 10 个调查项的平均得分相加，即为全校顾客满意度得分。

对装备型号任务等研制周期长、售后服务多的项目，为更好分析潜在趋势，可在计算顾客满意度时单列。

顾客满意度定量值应保留小数点后 2 位小数。

4.3 顾客意见处置

项目负责人在收到顾客意见后，应采取以下应对措施：

a) 当顾客意见为要求（建议）的，予以采纳时应及时落实并向顾客反馈，不予采纳或受客观条件限制暂时无法落实的也应及时向顾客反馈；

b) 当顾客意见为赞扬的，及时对表扬情况进行总结，条件适宜时宣传推广；

c) 当顾客意见为抱怨（投诉）的，应及时查明原因做好解释工作，确为质量问题的，按 Q/NUAA（CX1.10）《纠正措施控制程序》的要求执行。

项目负责人应采取现场、信函、邮件、电话等方式，将对顾客意见的处理情况及结果及时反馈给顾客。

5 风险应对

5.1 以本程序为措施，所应对的风险

本程序所应对的风险是不定期征求顾客对产品和服务质量及其改进方面的意见，不能及时识别和应对影响顾客满意的风险。

5.2 本程序实施过程中的风险及其应对措施

主要风险：遗漏顾客意见。

应对措施：项目主管部门每年对顾客满意度调查的顾客覆盖率为 100%。

6 成文信息

学院/研究院每半年对征集的《顾客意见调查表》进行汇总、分析和测量。学院/研究院保存《顾客意见调查表》原件，赞扬类和抱怨类调查表提交项目主管部门备案。

项目主管部门每半年对全年的顾客意见征集情况进行汇总、分析和评价，每年编制顾客意见分析报告并提交管理评审会议审议。项目主管部门保存各学院/研究院的顾客意见调查表、全校顾客意见分析报告原件等。

7 过程的监视和测量

顾客满意度指标纳入学校年度质量目标实施考核，项目归口管理单位和研究院/学院每半年监测顾客意见征集情况。

