

2015年客户满意度分析及预测 Customer Satisfaction Analysis And Forecast in Year 2015

客户名称 Customer Name	产品满意度 Product Satisfaction							服务满意度 Service Satisfaction			对目前产品和服务的 总体评价 Total Evaluation	需改进的方面 Improvement
	产品包装 Packaging	产品外观 Appearance	产品性能 Performance	使用方便程度 Convenience of usage	说明书内容 Instrument Manual	交付及时性 Delivery Promptness	交付可靠性 Delivery Reliability	服务的及时性 Service Promptness	服务的有效性 Service Effectiveness	服务人员的态度 Service Staff's Attitude		
中油管道物资装备总公司 CPPMEC	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西气东输管道分公司 CNPC - West-East Pipeline Branch	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中国石油管道公司管道工程第四项目经理部China Petroleum Pipeline Company - 4th Project Management Office	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川中油气矿 CNPC - Southwest Oilfield Branch	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
四川石油管理局物资总公司开发石油物资供应分公司 Material Corporation of Sichuan Petroleum Administrative Bureau - Oil Material Supply Branch	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司重庆气矿CNPC - Chongqing Gas Mine of Southwest Oilfield	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
塔里木石油勘探开发指挥部第二勘探公司Tarim Petroleum Exploration and Development Office - No.2 Exploration Co.	9	9	10	9	9	9	9	10	9	9	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司塔里木油田分公司CNPC - Tarim Oilfield Co.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
新疆石油工程设计有限公司 Xinjiang Petroleum Engineering & Design Co.	10	10	9	8	8	9	8	8	9	9	很满意Satisfied	Convenience ,Delivery Term, Service Quality, content of Manual, 交货期, 服务质量, 说明书内容
新疆石油管理局物资供应总公司Xinjiang Material Supply Company of Petroleum Administration Bureau	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西部管道新疆输油气分公司 CNPC - Xinjiang Gas Distribution Branch of West Pipeline	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司川东北气矿 CNPC - Northeast Gas Mine of Southwest Oilfield Branch	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	很满意Satisfied	Delivery Term 交货期
四川石油管理局物资总公司 (川东北气矿)	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	很满意Satisfied	
四川石油天然气建设工程有限责任公司Sichuan Petroleum and Natural Gas Engineering Co.,Ltd	9	10	9	9	9	10	10	10	9	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司西南油气田分公司安全环保与技术监督研究院 CNPC - Safety & Environmental Protection & Tech Supervision Institute of Southwest Oilfield Branch	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
中石油管道联合有限公司西部分公司 (酒泉输油气分公司) CPPMEC - West Company (or Jiuquan Petroleum Distribution Co.)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
西南油气田分公司输气管理处成都作业区Southwest Oilfield branch - Chengdu Area	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
成都惠士特机电成套工程有限公司HWEST Electromechanical Complete Set Engineering Co., Ltd	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
广西广投天然气管网有限公司 Guangxi Guangtou Natural Gas Pipeline Co.	9	9	10	9	9	9	9	9	9	10	很满意Satisfied	
中国石油天然气股份有限公司长庆油田分公司(物资采购管理部)CNPC Changqing Oilfield Branch (Material Purchasement Department)	10	9	9	9	9	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	

序号No	客户名称 Customer Name	产品满意度 Product Satisfaction							服务满意度 Service Satisfaction			对目前产品和服务 的总体评价 Total Evaluation	需改进的方面 Improvement
		产品包装 Packaging	产品外观 Appearance	产品性能 Performance	使用方便程度 Convenience of usage	说明书内容 Instrument Manual	交付及时性 Delivery Promptness	交付可靠性 Delivery Reliability	服务的及时性 Service Promptness	服务的有效性 Service Effectiveness	服务人员的态度 Service Staff's Attitude		
21	中国石油天然气股份有限公司西南管道兰州输油气分公司CNPC - Southwest Pipeline Project -Lanzhou gas and oil pipeline Branch	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
22	佛山市天然气高压管网有限公司 FoShan Natural Gas High-pressure Pipeline Co.	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
23	山东省天然气管道有限责任公司Shandong Natural Gas Pipeline Co.,Ltd	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
24	中国石油集团西南管道有限公司德宏输油气分公司CNPC-Dehong Petroleum Distribution Branch of Southwest Pipeline Co.	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	很满意Satisfied	
25	江西省天然气有限公司Jiangxi Natural Gas Co.	9	9	9	9	9	10	9	10	9	10	很满意Satisfied	
26	港华储气有限公司Towngas Storage Co.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
27	浙江省天然气开发有限公司 Zhejiang Natural Gas Development Co.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
28	上海飞奥燃气设备有限公司Shanghai Fiorentini Natural Gas Equipment Company	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
29	山西汇丰兴业燃气集团公司 Shanxi Huifeng Xinye Natural Gas Group	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
30	特瑞斯能源装备股份有限公司 Terrence Energy Equipment Co.,Ltd	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
31	西安恒赛测控系统工程有限公司 Xi'an Hensai Measurement System Engineering Co.,Ltd	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
32	山西国化能源有限责任公司 Shanxi Guohua Energy Co.,Ltd	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	很满意Satisfied	
总分 Total Score		313	312	313	309	310	313	313	315	312	316		
平均分 Average Value		97.81%	97.50%	97.81%	96.55%	96.88%	97.81%	97.81%	98.44%	97.50%	98.75%	Satisfaction Value97.69%	

客户满意度综合评分大于80%，达到到客户满意的目标。The general satisfaction evaluation from customer is > 80% and it's up to this evaluation goal.

客户满意度调查表共发给32位客户，收回32份。经数据统计得出，客户对产品和服务满意度均达到90%以上，收回的32份调查表客户对我们总体评价为很满意。但有2家客户认为本公司产品的使用万便程度、交货及时性、可靠性和服务还需进一步改进和完善，以保证能够按时交付并提高服务质量。As for this investigation, 32 sheets have been handed out and collected back. According to the statistics, the satisfaction of both product and service is up to 90%. However, there are two sheets showing that we still need to improve the content in term of convenience, deliery promptness, reliability as well as services so as to achieve the on-time delivery as well as high quality service .

