




日照职业技术学院  
RIZHAO POLYTECHNIC

# 食品品质控制与管理

Food Quality Control and management

专业群选修课

 主讲人：唐清桓

 日期：2022.4.25

# 目录

## Contents



1

品控部简介、企业组织架构

2

质量管理常见的体系标准

3

品控部程序文件记录编写

4

现场品控管理

5

质量审核工作

**3.6**

# **顾客满意度测量控制程序**

## 3.6 顾客满意度测量控制程序

### 顾客满意度

顾客满意是指顾客对其明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望已被满足的程度的感受。满意度是顾客满足情况的反馈，它是对产品或者服务性能，以及产品或者服务本身的评价。



## 3.6 顾客满意度测量控制程序

### 顾客满意度

顾客满意度是一个变动的目标，能够使一个顾客满意的东西，未必会使另外一个顾客满意，能使得顾客在一种情况下满意的东西，在另一种情况下未必能使其满意。只有对不同的顾客群体的满意度因素非常了解，才有可能实现百分之一百的顾客满意。



## 3.6 顾客满意度测量控制程序

### 顾客投诉

顾客对企业产品质量或服务等，不满意，而提出的书面或口头上的异议、抗议、索赔和要求解决问题等行为。



### 3.6 顾客满意度测量控制程序

#### 顾客投诉主要来源

安全问题

产品质量

卫生环境

顾客服务



### 3.6 顾客满意度测量控制程序





## 3.6 顾客满意度测量控制程序

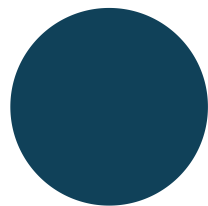
### 顾客投诉的主要来源 - 产品质量

- 1 有效期:过期食品销售、标注虚假生产日期、临期食品无提示变质:腐烂变质、霉变生虫、油脂酸败、混入异物
- 2 劣质:掺杂掺假、假冒伪劣产品、以假充真、以次充好的产品感官形状:塌陷变形、涨袋、包装破损、污秽不洁
- 3 有毒有害:在生产、销售的食品中掺入有毒有害的非食品原料
- 4 禁止食品:国家为预防特殊需要命令禁止的生产经营的食品
- 5 检验检疫:未经检验、未按规定检验检疫或者检验检疫不合格的
- 6 标签标识:三无产品、无标签的预包装、营养成分不符合食品安全标准、不符合GB7718预包装食品标签通则。
- 7

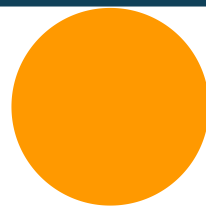


### 3.6 顾客满意度测量控制程序

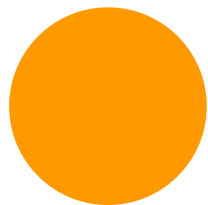
顾客投诉的主要来源 - 安全问题



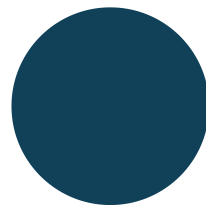
环境安全



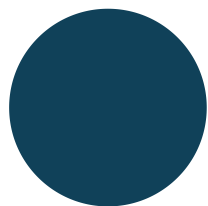
设备安全



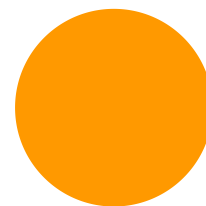
物料安全



公共安全



财务安全



自身安全

## 3.6 顾客满意度测量控制程序

### 投诉管理要点

#### 设立应急预案小组

建立内部应急处理小组，有采购、储存、加工、销售、食品安全管理、法律、运营、市场、公关、客户服务部、等部门人员组成，对发生质量或安全问题做应急处理，及时作出决策并实施。



## 3.6 顾客满意度测量控制程序

### 投诉管理要点

小组根据食品可溯源的程度，时间影响的大小，健康损害风险的大小等因素，将问题商品或者食品安全时间进行分析，然后分级别，分步骤展开实施。



## 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

### 1 目的

通过对顾客满意度的调查,了解公司是否真正理解并满足顾客当前和未来的需求和期望,为管理者的决策提供依据,最终与顾客建立长期稳定的双赢的业务关系。

### 2 适应范围

适应于公司顾客满意度的测量与分析。

### 3 职责

供销部负责对顾客满意度的测量和控制,负责有效的与顾客进行沟通,收集顾客对产品质量方面的反馈意见。

**HACCP**小组负责顾客安全性投诉引起的回收程序评估。

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

#### 4 工作程序

4.1 供销部利用有关信息与顾客合作,从而预测其未来的需求。建立《顾客档案》,要详细记录顾客的名称、地址、电话、联系人。

4.2 公司主要采用问卷调查、传真、信函、E-mail、现场填表的方式对顾客满意度情况进行测量,对老客户每年进行一次走访。

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

4.3 供销部在发货之后,老客户每年不少于两次(六月、十二月)向顾客发送《顾客满意程度调查表》;新客户在首批货物发出后,即向顾客发送《顾客满意程度调查表》,以后每半年发送一次,掌握客户信息。

4.4 当老客户三个月不与公司发生业务关系时,供销部应及时采取措施,如进行客户访问等,查明原因,并采取补救措施。

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

4.5对顾客以其他方式如：来访、来电、来函、传真等提出的有关质量问题,认真做好记录,并在**2**小时内以《顾客信息反馈单》形式传递到相关部门进行处理,并及时向顾客沟通处理结果和跟踪调查顾客对处理结果的满意程度。对于涉及产品安全性项目投诉的,还应将相应投诉复制一份至**HACCP**小组,由**HACCP**小组负责进行回收评估,并应对计划进行重新评价。



### 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

4.6 供销部每半年对顾客反馈的《顾客满意度调查表》，采用数理统计方法进行统计，针对实际情况分别进行整理统计，并结合其他方式反馈的信息，形成《顾客满意度测量分析报告》，报送总经理审批，并向生产部进行反馈。

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司	文件编号: XX/CX/08/B-0
顾客满意度测量控制程序	版本-更改状态: B-0

4.7 供销部和生产部对顾客满意度的测量结果进行分析, 识别出存在的主要问题, 进而制定出相应的整改措施并尽快实施整改。按《纠正预防措施控制程序》执行。

4.8 各部门对测量过程的所有记录必须妥善保管。

## 3.6 顾客满意度测量控制程序

山东 XX 食品有限公司 顾客满意度测量控制程序	文件编号: XX/CX/08/B-0 版本-更改状态: B-0
-----------------------------	------------------------------------

### 5 相关文件

《纠正预防措施控制程序》

### 6 记录

6.1 《顾客档案》

6.2 《顾客信息反馈单》

6.3 《顾客满意度调查表》

6.4 《顾客满意度测量分析报告》

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

## 山东 XX 食品有限公司 顾客信息反馈单

编号: XX/JL/01-22/B-0

NO.:

信息来源					
信息方式	顾客邮件	日期			
信息内容:					
<u>针对以上情况, 请品控先自我追查, 看问题存在的隐患在哪里, 以便今后规避。</u>					
通知人/部门	供销部	被通知人/部门		日期	
纠正措施: 后续验证情况:					

## 2.6 顾客满意度测量控制程序



顾客满意度调查表.  
doc



客户满意度调查表.  
doc



面包工坊顾客满意度调查问卷.doc

### 3.6 顾客满意度测量控制程序

## 顾客满意度测量分析报告

编号: XX/JL/01-24/B-0

NO.:

发放时间											
发放	回收	项目									最后得分
		产品交付能力30%			产品质量50%		售后服务10%			其他10%	
共发放份	共回收份	生产能力	交货准时率	交货数量准确度	交货产品质量	交货产品包装情况	售后服务状况	抱怨投诉解决	紧急事件配合度	产品对环保安全的适应性	
1											
2											
分析											
分析人							日期				
审核人											

分组完成  
顾客满意度  
控制程序中的  
满意度调查  
记录



02

课后巩固  
知识点

01






日照职业技术学院  
RIZHAO POLYTECHNIC

# 食品品质控制与管理

Food Quality Control and management

专业群选修课

 主讲人：唐清桓

 日期：2022.4.25