

客户满意度评审模块

Customer Satisfaction Review & Improvement (survey_comments) · Odoo 14

员工操作培训课件

苏州链威尔电子科技有限公司 · lightway.net.cn

本课结束你将掌握

- 该模块解决了什么业务问题（ISO9001 客户满意度闭环）
- 三大核心单据：评审单 / 评审发现 / 改进措施
- 按岗位走完“创建→载入答卷→评审→改进→关闭”全流程
- 常见操作问题（描述写哪里、意见、逾期、重置）

目录

1. 业务背景与目标
2. 模块组成与菜单入口
3. 业务流程图
4. 质量/业务专员操作详解
5. 管理层评审操作
6. 改进责任人操作
7. 常见问题 FAQ 与注意事项

培训对象：质量管理人员、业务/销售、评审参与人员、改进措施责任人、系统管理员。

现状问题

- 客户填写调查问卷后，结果只“躺”在调查结果里，没有内部评审环节；
- 缺少“年度客户满意度评审单”，业务/质量管理者无法给出评审意见；
- 评审输出的问题点、改进建议没有记录载体，改进无责任人、无期限、无跟踪；
- 调查结果与内部改进“两张皮”，不能闭环到质量改善。

模块目标（一句话）

客户填表 → 答卷归档 → 生成/关联**年度客户满意度评审单** → 公司内部评审（输出问题点/建议）→ 制定并**跟踪改进措施**，适配 ISO9001 客户满意度要求。

核心价值：让管理者在“一张评审单”里看到：纳入多少答卷、客户整体满意度如何（满意/非常满意/不满意）、评审发现、改进措施及逾期情况。

三大核心单据（数据结构）

单据	作用 / 关键信息
评审单 Customer Satisfaction Review	年度评审主单：年度、纳入的调查表与答卷、评审人员、评审意见、统计数、发现明细、改进措施；单号自动生成 CSR/2026/0001。
评审发现 Findings（评审发现）	评审过程中输出的“问题点 / 改进建议”，可关联某一份客户答卷；描述自动生成摘要供追溯。
改进措施 Improvements	改进计划/措施：责任人、期限、状态、整改结果；逾期自动标记（红色）。

入口（挂在 “Surveys/调查” 应用下）

主菜单 Surveys → 客户满意度评审(Satisfaction Review) 与 改进措施(Improvements)。

权限：需要属于 Survey → User 组（管理员默认拥有）。门户/普通客户看不到本模块任何内容。

选择调查表 → 载入已完成答卷 → 查看 “答卷结果” 交叉表 → 开始评审 → 录入评审发现
→ 登记改进措施 → 填写评审意见 → 完成评审 → 责任人落实改进 → 关闭评审

评审单状态机

状态	含义	可执行动作
草稿	刚创建，可调整范围	开始评审；重置回草稿的落点
评审中	正在录入发现与改进	完成评审；重置为草稿
已评审	管理层已填写意见并批准	重新评审；重置为草稿；关闭（须无未完成改进）
已关闭	全部改进落实，归档	内容锁定，仅可查看

改进措施状态

待办 → 进行中 → 已完成（须填整改结果） / 已取消；未完成且超期 → 自动标记逾期。

1. **1** Surveys → 客户满意度评审 → **新建**。
2. **2** “评审概况(Overview)” 填写：年度（默认当年）、评审人员（默认本人，可多人）。
3. **3** 在 **Scope（范围）** 区域选择纳入评审的**调查表**（可多选）。
4. **4** 点击 **Load Completed Answers（载入已完成答卷）**：自动加入所选调查表中**已完成(done)**、**非测试**、且提交年份与年度一致的答卷。

怎么判断载入对了？ 上方统计会显示 “Completed Answers 已完成答卷” 的数量；“答卷” 多选框会列出被纳入的答卷（因其记录名即调查表名，列表看起来相同属正常）。

载入不到答卷？ 请检查：调查表里确实有客户**已完成的**提交、没有勾选 “测试” 提交、答卷提交年份与评审单 “年度” 一致。若仍没有，可点 **View Detailed Answers（查看答卷明细）** 到原生答卷列表里核对。

“答卷结果 (Answer Matrix)” 页签

切到评审单内 **答卷结果** 页签，直接看到**客户 × 题目**的交叉表，无需到底层表翻找：

- 每个调查表显示一张表：**行 = 每位客户的答卷**（客户/邮箱 + 提交日期）；**列 = 该调查表的题目**；
- **单元格 = 该客户所选选项**（如 满意 / 非常满意 / 不满意）或文字答案；多选题多选项用分号连接；矩阵题显示“行:列”；未答为空；
- 题目多时表格横向很长 → 已在容器内**可左右滚动**，不会撑破页面。

场景：评审“总体满意度：满意 3、非常满意 5、不满意 1”，即可依据交叉表在下一环节录入问题点/建议，并可在发现里关联具体那份答卷。

另提供：**View Detailed Answers (查看答卷明细)** 按钮 → 打开原生“答卷”列表（可按调查表过滤）→ 双击某行查看单份答卷逐题明细，或点 Print 查看网页版完整问答。

1. **1** 切到 **Findings (评审发现)** 页签，点列表右上 **+ / 新增**（或双击已有行打开）。
2. **2** 弹出 “Finding” 窗口：
 - 顶部大文本框 **Description (描述)**：填写问题点或改进建议正文（必填）；
 - Type（类型）：问题点 / 改进建议；
 - Related Answer（相关答卷）：可选，关联对应的客户答卷，便于追溯；
 - Review（评审单）：系统会自动带上当前评审单（若为空请选择当前评审单）。
3. **3** 保存。每条发现 = 一条记录，可有多条。

小知识：“摘要(Summary)” 是描述前 60 字的自动短名，仅用于下拉追溯显示，无需手工填写，也不是输入项。

点“完成评审”前记得逐条核对发现；评审单进入“已评审/已关闭”后，Findings 将只读。

1. ① 切到 **Improvements (改进措施)** 页签，点 + / 新增。
2. ② 填写：改进措施内容、Source Finding (来源：对应的那条评审发现，便于闭环)、责任人 (Responsible)、期限 (Deadline)。
3. ③ 状态：待办 → 进行中 → 已完成；置为**已完成**时必须填写“结果/验证”说明。

独立“改进措施”菜单 (给责任人用)

Surveys → 改进措施：可跨评审单查看所有改进项，默认显示“未关闭”，内置筛选：**逾期** / 已完成 / **我的改进**，逾期自动红色/高亮。

为什么要“来源发现”？ 改进措施能一直追溯到是哪位客户、哪个问题点引发的，满足 ISO9001 整改证据链要求。

动作 (按钮)	说明
Start Review 开始评审	草稿 → 评审中；此后 Scope (调查表/答卷) 锁定，防止评审中途改范围。
Approve Review 完成评审	评审中 → 已评审。 必须先填写“评审意见(Review Opinion)” ——评审单上位于“范围”下方的大文本框；保存意见后再点此按钮。
Reopen Review 重新评审	已评审 → 评审中（需调整改进项等）。
Reset to Draft 重置为草稿	评审中 / 已评审 → 草稿：允许重新调整调查表与答卷范围，再从头走流程。
Close Review 关闭评审	已评审 → 已关闭。 仅当改进措施全部完成/取消时才能关闭 ，否则会提示剩余数量。

最佳实践：先把发现与改进登记齐全 → 填写评审意见 → 完成评审 → 通知责任人落实 → 全部 done 后关闭归档。

- 打开评审单先看 **评审概况** 统计：已完成答卷数、评审发现数、改进项数、未完成/逾期改进数——一屏掌握风险。
- 看 **答卷结果** 交叉表，直观判断各题满意度分布（满意/非常满意/不满意）。
- 审阅 **评审发现** 与 **改进措施** 是否完整、责任人/期限是否合理。
- 在 **评审意见(Review Opinion)** 文本框书写总体评价与决策（如“同意整改方案，需 Q3 前关闭逾期项”）。
- 点 **Approve Review 完成评审**；**评审人与日期**系统自动记录在“Reviewed By / Review Date”。
- 定期用 **改进措施** 菜单看“逾期”清单，督促责任人；全部关闭后再 Close 评审单。

注意：评审意见未填写时点“完成评审”会被拦截，属正常提示。

1. ① Surveys → **改进措施**，筛选“我的改进”或查看被指派记录。
2. ② 打开自己的改进项，把状态从“待办”改为“进行中”，着手整改。
3. ③ 完成后：在“结果/验证(Result / Verification)”填写整改措施与验证结论，再将状态置为 **已完成**（不填结果会被拦截）。
4. ④ 若确不执行，改“已取消”并说明（结果栏可填写原因）。

逾期怎么办？

- 系统按“期限 < 今天 且 未完成”自动标记 **逾期**；
- 逾期限提示、不自动关闭，请尽快处理或与评审人沟通调整期限/责任。

问题	解答
评审发现的描述在哪里填？	Findings 页签点“新增”后，弹窗顶部 Description 大文本框 就是正文；Review 自动带当前评审单。
“摘要/Summary”怎么填？	不用填，它由描述前 60 字自动生成，仅作下拉显示与追溯。
批准时提示要填评审意见？	在评审单正文“范围(Scope)”下方的 评审意见 文本框填写后再点“完成评审”。
载入不到答卷？	确认答卷为“已完成”、非测试、且与评审单年度同年；必要时用“查看答卷明细”核对。
范围/发现不能编辑？	草稿才可改范围；已评审/已关闭内容锁定，请用“重新评审/重置为草稿”解锁（已关闭需谨慎）。
怎么快速看自己负责的逾期项？	改进措施菜单 → 筛选“我的改进” + “逾期”。
评审单多了/录错了？	草稿或评审中可直接删除；已评审/已关闭的建议保留归档，用状态回溯，不删除。

- **只读原生数据：**本模块不修改 Odoo 原生调查问卷与答卷数据，只在评审单中“引用”答卷结果。
- **权限：**仅内部 Survey 用户（质量/业务/管理层）可见，客户（门户）无任何访问。
- **年度口径：**评审单按年度区分；同一年度建议一个主评审单，避免重复。
- **关闭即归档：**“关闭”前系统强制改进项全部处理完毕，请勿随意关闭未整改项。
- **界面语言：**系统已内置简体中文翻译；若个别英文标签未生效，请联系管理员执行一次模块“升级”。
- **当前边界：**暂无邮件/站内消息自动催办；答题内容仅支持英文问卷题目标题的原文展示（题目为英文时表格显示英文）。

遇到问题：先看本页 FAQ；仍无法解决，请记录操作步骤与报错截图，联系系统管理员（信息部）。

谢谢观看 · 问题答疑

客户满意度评审模块培训 · 苏州链威尔电子科技有限公司

本课件由系统帮助文档整理，随模块版本更新。