

## 定期为企业提供员工满意度调查服务

### 一、进行员工满意度调查要的目的

工作满意度 (Job Satisfaction) 是员工对其工作或工作经历评估的一种态度的反映。进行员工工作满意度的调查，主要要达到如下的目的：

- 1、诊断本公司潜在的问题。实践证明，员工满意度调查是员工对各种企业管理问题的满意度的晴雨表。如果公司通过员工满意度调查发现员工对薪酬满意度等方面有下降趋势，就应及时检查其薪酬政策或其他政策，找出不满意增加的原因并采取措施予以纠正。
- 2、找出本阶段出现的主要问题的原因。例如，公司近来受到产品高损耗、高丢失率的困扰，通过员工满意度调查就会找出导致问题发生的原因，确定是否因员工工资过低、管理不善、晋升渠道不畅等问题，否则只能靠主观的随机猜测。
- 3、评估组织变化和企业政策以员工的影响。员工满意度调查能够有效地用来评价组织政策和规划中的各种变化，通过变化前后的对比，

公司管理层可以了解到公司决策和变化对员工满意度的影响。

4、促进公司与员工之间的沟通和交流。由于保证了员工自主权，那么员工就会畅所欲言地反映平时管理层听不到的声音，这样就起到了信息向上和向下沟通的催化剂和安全渠道。

5、培养员工对企业的认同感、归属感，不断增强员工对企业的向心力、凝聚力。由于员工满意度调查活动使员工在民主管理的基础上树立以企业为中心的群体意识，从而潜意识地对组织集体产生强大的向心力。

## 二、员工满意度调查的思路

员工对工作的满意程度反映了员工的工作状态，对员工满意度调查，最重要的是通过调查，准确、客观地反映真实情况，以便为下一步改善管理提供方法和依据。成功的员工满意度调查是企业制定经营目标时的重要参考，它能够有效地评估管理者的业绩，特别是在制订人事管理政策和确定工作重点时，是有效的人事诊断工具。对于员工满意度调查，我们的基本理念是：

- 1、将员工满意度调查与企业发展战略要求相结合。
- 2、将员工满意度调查与企业管理水平升级提高相结合。
- 3、将员工满意度调查与企业核心价值观念形成相结合。
- 4、将员工满意度调查与企业核心竞争力建设相结合。
- 5、将员工满意度调查与员工个人发展和企业目标的融合相结合。
- 6、将员工满意度调查与企业文化生态改善相结合。

影响员工满意度的因素有很多，员工满意度与期望值有关，不同的员工对公司的期望值不同。我们的基本思路是：

- 1、通过内部调研，从工作满意度、对组织承诺、工作敬业度、忠诚度等方面确定影响员工满意度的关键因素；
- 2、对关键因素进行分解，围绕关键因素设计调查内容；
- 3、在此基础上决定方法技术手段和测量目标；实施调查过程，确保调查数据的客观性与准确性；
- 4、处理调查结果，形成调查综合报告；
- 5、根据调查结果，针对导致员工不满意的主要因素，结合公司的资

源，提出提高员工满意度的建议；

6、检测员工满意度调查的实施效果。

### 三、调查的方法

本次调查将采用专家访谈法与问卷调查法的结合。首先由专家有选择地进行抽样访谈，然后根据与企业的访谈结果进行全面或抽样的问卷调查。

### 四、调查的主要内容

本次调查的内容具体包括以下七个方面：（1）对企业整体上的满意度评估；（2）对企业管理的满意度（管理制度、客户服务、质量管理、参与管理）；（3）对企业领导的满意度（公司领导、直接主管、工作认可）；（4）对工作回报的满意度（报酬、福利、工作环境）；（5）对工作协作的满意度（同事、沟通、尊重）；（6）对工作本身的满意程度（工作胜任感、成就感，安全感）；（7）对自身发展的满意度（培训机会、工作中的提高、上级指导等）。

### 五、员工满意度调查的实施流程

策 划 期	调研阶段	描述调查目的	描述本次调查的重点，同时成立临时项目组
		内部调研	围绕重点进行高层访谈、核心员工座谈、信息搜集等内部调研工作
		汇总关注点	汇集分析关注点，确定本次调查的关键要素
	设计与准备阶段	调查问卷设计	就关键要素设计问卷→形成调查问卷→讨论→修改（可重复）→定稿→报公司高层管理者批准。
		动员工作	通过适当的形式，进行实施前的思想动员工作

		安排具体事务	临时项目组负责安排具体事务（地点、时间、人数，问卷制作、收集办法，指定录入员）
执行期	实施阶段	按计划展开调查	按计划如期举行调查，并做好问卷回收，出席记录等现场工作
		数据录入	由录入员将所有问卷如实地转换成电子文档
	总结与整理阶段	统计分析	对原始数据进行分类统计与分析，并记录结果、图表与数据
		形成报告	整理统计分析结果，形成报告
	提交报告	向公司最高管理层汇报调查工作，并提交报告	

说明与公布阶段	制订改进计划/措施	最高管理层及相关部门共同制订年度改进目标及衡量标准，并由责任部门落实（书面计划/措施）
	确定公布内容	最高管理层确认批准调查报告员工本的内容
	公布调查报告	以适当的书面形式，向全体员工公布本次员工满意度调查的调查结果
改进与评估阶段	日常改进督察	总裁办/人力资源部负责督察各责任部门的日常改进工作的落实情况
	年终回顾/评估	最高管理层对年度改进绩效进行评估

## 五、 成果体现

- a) 向公司领导层汇报调查分析的结果；
- b) 出具书面分析报告；
- c) 提出相应的建议。

## 六、项目时间

调查咨询项目的工作周期约 15 天时间

## 七、为什么要请委托顾问公司进行调查

指标	企业自行调查	委托顾问公司调查
问卷设计	较为主观、不够专业	客观、专业
数据收集和整理	耗费人力，不准确	专业统计软件进行，精确
员工心态	有顾虑	放心
问卷效度	较低	较高
访谈的效果	由于有顾虑，不敢反应	第三方立场，信息真实度高
分析报告的	较主观、容易带有	客观，能尖锐指出企业的不足之

真实性	感情色彩	处
调查的最效 果	缺乏有效跟踪和横 向比较	将不同企业的状况进行横向比 较，建立跟踪机制

## 八、员工满意度调查的预期目标

### 1、诊断本公司在管理上存在的主要问题。

通过员工满意度调查，较全面了解与掌握员工的工作状态与心态，从而分析员工对各种企业管理问题的态度，找出导致员工不满意的因素，发现企业管理上存在的主要问题。

### 2、找出本阶段出现的主要问题原因。

通过员工满意度调查找出导致问题发生的原因，从而对症下药，有针对性地采取措施。

### 3、有重点地把握员工的心理需求。

不同员工有不同的心理需求，年轻高学历者可能更看重自我发展空间和价值实现，而低学历年长者往往更加看重物质回报，通过调查可以了解员工的心理需求，并据此进行分类，对于不同需求层次的

员工采取不同的措施来满足需求，以尽量低的成本，提高不同层次

员工的满意度。4、通过了解员工对企业的态度，可以培养员工对

企业的认同感、归属感，不断增强员工对企业的向心力、凝聚力。

由于员工满意度调查活动使员工在民主管理的基础上树立以企业为

中心的群体意识，从而潜意识地对组织集体产生强大的向心力。

5、把握员工对于企业发展的信心与价值取向。

员工满意度调查，还能够反映出员工对于当前经营管理中亟待改进

的重点与要求，反映出员工自我发展的成长需求与愿望，了解公司

的发展理念与员工的情感与思想的紧密程度。6、评估组织变化 and

企业政策对员工的影响。

员工满意度调查能够有效地用来评价组织政策和规划中的各种变化，

通过变化前后的对比，公司管理层可以了解到公司决策和变化对员

工满意度的影响。

总之，员工满意度调查对于员工是一种尊重，是一次沟通，是一种

反映；对于企业是一次了解，是一次引导，是一次改善；是在沟通

与交流、改善与提高中实现企业与个人的综合价值。调查完毕，我们将《调查报告》等有关资料。

[返回顶部](#)

北京西三角人事技术研究所是我国首家人事技术研究、培训、咨询、顾问机构，由我国知名人力资源专家和外商投资企业资深人事经理组成。西三角多年来一直致力于把西方先进的人力资源管理理念、管理模式与中国企业实际相结合，从1995年开始拥有以摩托罗拉、壳牌（中国）、NEC、微软（中国）等企业为代表的《现代企业人事部经理研究例会》和《现代企业人力资源有效管理培训例会》；主办全国第一本供现代职业经理人阅读的内部刊物《职业经理人文摘》，率先推出一系列导入先进的管理理念和管理方法，强调实际操作的精品培训课程，如《现代股份制〈合资〉企业人力资源规范化管理实务培训》，迄今已举办至第五十多期；为博时基金管理有限公司等多家企业设计整合培训实施了规范化人力资源管理体系和制度（从人力资源战略，组织结构，职能分解到绩效体系，薪酬体

系，员工发展）；每年一次的面向外商投资企业分行业专业性极强的薪酬调查活动引起企业界人士的关注和国内重要媒体如中央电视台的报道；自主开发研制出《人才基本素质能力测试》系列人力资源管理、测量软件和技术资料得到了包括摩托罗拉、联想集团在内的知名企业的应 用；开通了全国首家人事资讯"西三角人事资讯网"。西三角人事技术研究所拥有数十名在各类型（包括大中型外商独资、中外合资、国有、现代型）企业从事中高层企业管理工作十年以上并具有五年以上咨询顾问经历的资深人力资源专家和优秀培训师，在人力资源管理咨询业界具有广泛影响。

西三角《现代企业人事部经理研究例会》组成：

IBM（中国）有限公司、摩托罗拉（中国）电子有限公司、AT&T（中国）有限公司北京办事处、NCR（中国）有限公司、朗讯科技（中国）有限公司、通用电气（中国）有限公司、北方电讯（中国）有限公司、联想集团公司、四通集团公司、宝洁（中国）有限公司、生力（中国）投资有限公司、北京四通松下电工有限公司、

中国惠普有限公司、英特尔技术发展有限公司、UT斯达康（中国）有限公司、日立（中国）有限公司、卡夫食品国际服务有限公司北京办事处、日电（中国）有限公司、日电系统集成（中国）有限公司、布尔电脑系统有限公司、中国国际贸易中心股份有限公司、中国大饭店、中贸联万客隆商业有限公司、北京统一食品有限公司、北京赛特集团有限公司、北京麦当劳食品有限公司、北京飞利浦有限公司、北京吉百利食品有限公司、北京松下彩色显像管有限公司、北京贝利控制有限公司、北京飞机维修工程有限公司、北京长城塑料制品有限公司、北京笔电新人信息技术有限公司、北京家禽育种有限公司、北京首都国际机场、北京万科企业有限公司等。

西三角提供培训服务的代表企业：

SMC（中国）有限公司、美资安普有限公司、北京松下通信设备有限公司、纳贝斯克（中国）公司、高露洁棕榄北京分公司、伊莱克斯（YEDA）有限公司、金佰利（中国）投资有限公司、联想集团、四通松下电工有限公司、毕马威华振会计师事务所、北京飞机维修

工程有限公司、北京郎讯科技光缆有限公司、北京利达海洋生物馆有限公司、辰光集团、中国外运集团、国都信业实业集团、北京自动化系统成套工程公司、北京全聚德集团、笔电新人公司、中国新华航空公司、华欧航空培训中心、信德电讯、亚信集团、国家电力中兴发展总公司、金峰通信有限责任公司、中国对外演出公司、中国化工进出口总公司、北京金天地软件发展有限公司、中国机械出口总公司、华夏证券有限公司、北京涌金财经顾问有限公司、首钢日电电子有限公司、中国航天工业总公司、中国船舶工业总公司、京城俱乐部等。