

客户满意度调查表

亲爱的用户：

您好！感谢您长期以来的我们的支持和关爱，在您的支持和关爱下，我们的事业得以迅速发展。但我们深深感觉到我们仍有很多有待提高之处，更有许多使您感到不满意的地方，为了在新的一年里，更好地为您服务，我们制作了《客户满意度调查表》，请您协助填写，把您对本公司宝贵的建议和意见写给我们，以便我们及时发现并改进我们的不足，更好地为您提供满意的服务，我们不胜感激。谢谢！

您永远的朋友：上海南华机电有限公司

现诚意邀请您填写此表传真、回寄或回邮至 客户服务部 收；也可登录 www.nanhua.com 网站，选择“客户满意度调查”在网上下载表格进行填写。

公司名称 _____ 联系人姓名 _____ 联系方式 _____

- 您的公司属于下列哪种行业？（请在您认为合适的“”中划“”；下同）
 1. 最终用户
 2. 生产厂家
 3. 电气配套服务提供商
 4. 经销商
 5. 个人
 6. 其它（请注明）_____。
- 在过去的一年里，您对【南华机电】的总体感觉如何？
 1. 很满意
 2. 比较满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意
- 您对【南华机电】的“服务质量”如何评价？
 1. 很满意
 2. 比较满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意
- 如果您感觉不满意，您知道【南华机电】的服务投诉电话（021-6284 4866）吗？
 1. 知道
 2. 不知道
- 为您服务的销售代表是_____，在过去的一年里，您对该业务员的总体评价如何？
 1. 优
 2. 良
 3. 中
 4. 差
- 具体到如下几个方面您对该销售代表满意的方面是？
 1. 沟通
 2. 语言表达
 3. 服务
 4. 解决问题
 5. 维护
 6. 责任心
 7. 配合
 8. 业务技能
 9. 其它（请注明）_____。
- 您认为该销售代表今后需要改进的方面是？
 1. 沟通
 2. 语言表达
 3. 服务
 4. 解决问题
 5. 维护
 6. 责任心
 7. 配合
 8. 业务技能
 9. 其它（请注明）_____。
- 您对【南华机电】的“产品可靠性”如何评价？
 1. 很满意
 2. 比较满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意
- 您对【南华机电】的“企业管理”如何评价？
 1. 很满意
 2. 比较满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意
- 您对【南华机电】的“交货及时性”如何评价？
 1. 很满意
 2. 比较满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意

-
- 如果您到访过【南华机电】，您对【南华机电】的“接待环境”如何评价？
1. 很满意 2. 比较满意 3. 一般 4. 不满意 5. 很不满意
 - 您对【南华机电】的前台话务员“电话转接”如何评价？
1. 很满意 2. 比较满意 3. 一般 4. 不满意 5. 很不满意
 - 目前【南华机电】为您提供产品和服务的领域是？
1. 工业通讯设备 2. 警示灯具 3. 工业报警器 4. 风向\风速仪 5. 减震灯具
 - 您对【南华机电】的“价格体系”如何评价？
1. 很高 2. 比较高 3. 一般 4. 不高 5. 很低
 - 您对【南华机电】的“创新能力”如何评价？
1. 很高 2. 比较高 3. 一般 4. 不高 5. 很低
 - 您对【南华机电】的“技术支持”如何评价？
1. 很满意 2. 比较满意 3. 一般 4. 不满意 5. 很不满意
 - 您对【南华机电】的“售后服务”如何评价？
1. 很满意 2. 比较满意 3. 一般 4. 不满意 5. 很不满意
 - 您对【南华机电】的“客户回访”如何评价？
1. 很满意 2. 比较满意 3. 一般 4. 不满意 5. 很不满意
 - 您认为【南华机电】的优势是？
1. 管理 2. 企业文化 3. 优秀的团队 4. 服务 5. 价格 6. 质量
7. 研发创新 8. 交货时间 9. 生产工艺 11. 其它(请注明)_____。
 - 您认为【南华机电】的不足是？
1. 管理 2. 企业文化 3. 低效的团队 4. 服务 5. 价格 6. 质量
7. 研发创新 8. 交货时间 9. 生产工艺 11. 其它(请注明)_____。
 - LED光源灯具除了比使用传统光源灯具更可靠耐久、节能环保，而且价格也具备竞争力。LED光源的采用率在【南华机电】所提供的示警灯具和照明灯具中已经达到了90%以上，在过去的一年里，您选用过【南华机电】的LED灯具吗？
1. 使用过 2. 没有 3. 不知道
 - 在过去的两年里【南华机电】又取得八项国家专利认证及行业许可认证，您能感受到因【南华机电】的创新而为您所带来新的体验吗？
1. 体会到 2. 没体会到 3. 不知道
 - 如对【南华机电】还有其它方面的建议和意见，请您写在下面。再次感谢您的参与和支持，谢谢！
-
-