

客户满意度调查表

尊敬的客户：

感谢您对岛津（广州）检测技术有限公司的支持！追求客户满意是我们公司一直的追求目标，您的评价意见对我们至关重要，我们诚恳地邀请您参加我司客户满意度调查，希望您给予客观的评价，岛津将依据调查结果不断优化工作，以期待更好地为您服务。非常感谢您参加本次调查！若有任何疑问，请致电 020-32058871，或发送邮件至 satsales@shimadzu-sat.com.cn。

您的信息：

公司名称 _____

部门 _____

姓名 _____

职位 _____

E-mail 地址 _____

联系电话/手机号 _____

公司地址 _____

贵公司的检测/校准样品属于以下哪个行业：

- ☐ 汽车 ☐ 电子电气 ☐ 医药 ☐ 医疗器械
- ☐ 电池 ☐ 玩具 ☐ 新材料 ☐ 涂料
- ☐ 纺织 ☐ 皮革、鞋类
- ☐ 其它 _____

1、您认为岛津检测报告/校准证书的权威性

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）

2、您认为岛津检测/校准数据的准确性

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）

3、您对岛津销售人员的服务（包括专业知识、应对速度、沟通能力、问题解决能力等）

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）
- ☐ 不满意的地方具体是 _____

4、您认为岛津服务价格如何？

- ☐ 适中
- ☐ 偏高
- ☐ 性价比高
- ☐ 性价比一般
- ☐ 性价比低

5、您认为岛津整个服务流程的简便性

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）

6、您认为岛津在收样、回寄样品等物流方面的情况如何？

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）

7、您认为岛津财务人员的协作性、开票流程效率

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）

8、在岛津提供的培训/技术交流会议中，您对演讲人员、演讲内容、培训效果评价如何？

- ☐ 5 分（满意）
- ☐ 4 分（基本满意）
- ☐ 3 分（一般）
- ☐ 2 分（不满意）
- ☐ 1 分（非常不满意）
- ☐ 需要改进的地方是 _____

9、您认为岛津出具报告的纳期如何？

- ☐ 非常满意
- ☐ 满意
- ☐ 整体偏长
- ☐ 部分项目偏长，具体项目是 _____

10、您是通过以下哪种方式与岛津取得在检测或校准方面的合作？（可多选）

- ☐ 以往已建立了长久合作关系
- ☐ 网络搜索
- ☐ 客户推荐或买家指定供应商系统
- ☐ 微信、微博等社交媒体宣传
- ☐ 在相关展会、论坛等活动中建立联系

☐ 电话直接咨询

☐ 其他 _____

11、您平时有关注岛津的官网和社交媒体公众号吗？您认为对您有相关帮助吗？

☐ 没有关注

☐ 信息与引导清晰，能很方便找到想要的资讯

☐ 官网信息查询引导不太清晰

☐ 官网与社交媒体公众号内容未能充分解决需求，希望增加_____资讯

☐ 其他 _____

12、您认为岛津的专业性如何？（可多选）

☐ 检测/校准人员专业

☐ 检测/校准人员欠专业

☐ 研发能力强

☐ 研发能力一般

☐ 质量体系完善

☐ 质量体系不够完善

☐ 技术支持到位

☐ 技术支持不够

☐ 报告质量好

☐ 报告质量欠佳

☐ 人员响应迅速

☐ 人员响应缓慢

☐ 团队合作流畅

☐ 团队运作脱节

13、您认为岛津的哪些优势促使您选择与我们合作？（可多选）

☐ 岛津集团的品牌

☐ 社会公信力

-
- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ 服务价格 | ☐ 出具报告速度 |
| ☐ 报告纳期短 | ☐ 具备相关检测/校准资质 |
| ☐ 人员服务速度 | ☐ 能根据需求提供个性化检测/校准服务 |
| ☐ 人员服务态度 | ☐ 设备先进 |
| ☐ 服务质量与专业 | ☐ 能力范围 |
| ☐ 技术人员研发能力强 | ☐ 报告数据可靠性 |
| ☐ 其他 _____ | |

14、您使用岛津检测/校准服务的频率？

- ☐ 经常
- ☐ 偶尔
- ☐ 看检测/校准需求
- ☐ 只合作过一次
- ☐ 后续还愿意与岛津合作吗？愿意 不一定 不会

15、您希望岛津在哪些方面还需要加强与完善？（可多选）

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 检测/校准人员专业性 | ☐ 价格收费 |
| ☐ 人员响应速度 | ☐ 检测/校准项目范围 |
| ☐ 人员服务态度 | ☐ 报告准确性 |
| ☐ 报告出具效率 | ☐ 相关法规标准培训盼增加 |

-
- ☐ 测试流程管控 ☐ 服务流程便利性
- ☐ 其他 _____

您对岛津的服务还有哪些期望与要求，反馈与建议？

谢谢！