

**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！**