



## 客戶服務滿意度調查表

謝謝您抽空完成下列問卷調查勾選作業，在完成勾選作業前，請先勾選下列資料，

俾利完成本公司客服資料建檔工作，再次感激您的協助。

公司類別： 製造業 工程顧問業 檢測服務業 政府機關 學術單位

其他\_\_\_\_\_

公司場所住址位置：北部(含新竹以北) 中部(雲林~苗栗) 南部(屏東~嘉義)

東部(宜蘭~台東) 外島地區 國外

服務部門：業務 工安環保 採購 行政 其他

服務年資：20年以上 10~20年 5~10年 5年以下

1.請問您知道琨鼎環境科技股份有限公司已經成立有多少年歷史？

20年以上 10~20年 5~10年 5年以下

2.當初與本公司合作檢測業務，是透過下列哪一管道？

經人介紹 本公司網站 本公司業務人員 投標案件 其他\_\_\_\_\_

3.您最常與本公司哪一部門聯絡？

業務部 專案部 採樣部 分析部 其他\_\_\_\_\_

4.請問您承辦檢測業務，已經有多少年歷史？

10年以上 5~10年 1~5年 1年以下

5.您對本公司業務人員之服務態度，感覺滿意程度為何？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

6.本公司業務人員對於承攬 貴公司案件，提出承諾事項，事後是否皆有達到 貴公司當初要求？

90%以上皆有 60~90%之間有 60%以下 幾乎都沒有

7.您對本公司採樣工程師表現，感覺滿意程度為何？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意



## 客戶服務滿意度調查表(續)

8. 根據您的了解，本公司採樣工程師準時程度為何？

- 非常準時 偶而遲到，但會事先告知 偶而遲到，但沒有事先告知 每次皆遲到

9. 您對本公司採樣工程師工作配合程度，是否符合 貴公司需求？

- 非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

10. 您對本公司採樣工作品質，專業程度表現感覺如何？

- 評價很高 品質還不錯 不滿意 沒有意見

11. 您對本公司人員溝通協調能力，感到滿意程度為何？

- 非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

12. 您對本公司委外檢測作業，是否符合 貴公司要求規範？

- 完全符合 尚可 不滿意 非常不滿意

13. 您對本公司檢測報告品質，水準表現感覺如何？

- 非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

14. 您對本公司出具檢測報告時間，是否符合 貴公司需求？

- 完全符合 尚可 不滿意 非常不滿意

15. 未來若繼續選擇代檢業合作對象，請問您是否會繼續選擇本公司？

- 一定會 不知道(因為透過比價...) 想換別家試試看 一定不會

16. 您對本公司服務品質，整體感覺如何？

- 非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

填表公司(人員)：\_\_\_\_\_

填表日期： 年 月 日