

客户满意度调查表

客户名称:

联系人:

职务:

电话:

为了不断提高本公司的认证服务质量,我们非常希望了解您对我们认证服务中各项服务的真实感受,该调查针对我司客服人员和审核员工作的满意度调查,是我们今后改善工作和服务的依据。恳请阁下认真填写以下调查表内容,如实客观地对我们的工作做出评价,对需要改进的地方请提出宝贵的意见或建议。(在您认可的“□”内划“√”)

贵组织取得的认证证书是哪个体系: ☐QMS ☐EMS ☐OHSMS

一、客户服务类

1) 您对业务人员的行为规范、服务热情是否满意?

☐非常满意 (10 分) ☐基本满意 (8 分)

☐不满意 (4 分) ☐非常不满意 (2 分)

2) 您对公司业务人员的专业度是否满意?

☐非常满意 (10 分) ☐基本满意 (8 分)

☐不满意 (4 分) ☐非常不满意 (2 分)

3) 您对公司项目受理的及时性是否满意?

☐非常满意 (10 分) ☐基本满意 (8 分)

☐不满意 (4 分) ☐非常不满意 (2 分)

4) 接受我公司审核后对企业工作有帮助吗?

☐有 (10 分) ☐有作用,但效果不大 (5 分) ☐没有 (0 分)

二、审核服务类

1) 审核过程中,您对审核老师的服务态度或者沟通方式,是否满意?

☐非常满意 (10 分) ☐基本满意 (8 分)

☐不满意 (4 分) ☐非常不满意 (2 分)

2) 审核过程中,您对审核老师的专业能力及工作能力,是否满意?

☐非常满意 (10 分) ☐基本满意 (8 分)

☐不满意 (4 分) ☐非常不满意 (2 分)

3) 审核过程中,审核老师有没有做与工作无关的事,比如玩游戏、网购、闲聊等?

☐有（0分） ☐没有（10分） ☐其他

4) 审核老师是否出现迟到、早退或者没有到现场的现象？

☐有（0分） ☐没有（10分） ☐其他

5) 审核老师是否向您提出过分要求，比如暗示送礼，送红包等？

☐有（0分） ☐没有（10分） ☐其他

6) 审核老师是否超额报销差旅费或者对食宿安排提出过分要求？

☐有（0分） ☐没有（10分） ☐其他

三、其它类

1) 您对我们整体的服务是否满意？

☐非常满意 ☐基本满意

☐不满意 ☐非常不满意

2) 你对我们认证服务不满意的主要原因是？（如有，可多选）

☐人员素质低 ☐服务不到位
☐服务态度差 ☐不听取客户的意见
☐审核员专业性不强 ☐其他（可详细描述）

3) 您认为一个好的体系认证公司主要应具备哪些条件（可多选）？

☐提供专业的审核 ☐价格合理
☐资质齐全，证书认可度高 ☐从业人员素质较高
☐获证周期短 ☐其他（可详细描述）

四、现场资料邮寄

审核员是否委托企业邮寄不符合项整改等资料，是否寄出？寄出时间：

五、建议或意见

您对目前本公司各项工作有何其他方面的建议和意见？

需要提供哪些服务内容？

再次感谢您的支持和配合！我们将不断努力，为您提供满意的服务！