

# 客户满意度情况调查

QRD250203-2020

问卷编号：\_\_\_\_\_

尊敬的客户：

首先感谢您对中铁宝鸡轨道电气设备检测有限公司的信赖与支持！为了我们的共同利益，不断提高我们的服务水平，更好地贯彻“科学严谨、诚信准确、廉洁公正、高效热忱”的质量方针，更好地服务客户，我们需要了解您对我们工作的评价意见，期待您能够填写下面的调查情况并回复给我们。谢谢！

## 一、客户基本信息调查

1、贵公司目前在我公司做过下述哪些测试项目：

- 接触网零件试验 金属材料分析 绝缘子试验；
- 电气化铁道接触网零部件；接触线；绞线；
- 接触网钢柱、横梁；混凝土支柱；紧固件类；
- 金属材料类；电力金具；绝缘子类；汇流排及其附件；
- 钢铝复合导电轨及附件；防护罩及绝缘支架；锚栓；
- 分段绝缘器；电缆桥架；铁路声屏障；隧道预埋槽道；其它

2、您如果还想在我公司开展其他项目测试，您会选择哪些？

- 接触网零件试验 金属材料分析 绝缘子试验；
- 电气化铁道接触网零部件；接触线；绞线；
- 接触网钢柱、横梁；混凝土支柱；紧固件类；
- 金属材料类；电力金具；绝缘子类；汇流排及其附件；
- 钢铝复合导电轨及附件；防护罩及绝缘支架；锚栓；
- 分段绝缘器；电缆桥架；铁路声屏障；隧道预埋槽道；其它

3、您是如何知道中铁宝鸡轨道电气设备检测有限公司的：

- 行业内人士 网站 广告 展会 客户

4、您主要基于什么原因会送样到我公司进行测试：

- 客户需要检测报告，必须送到第三方检测机构进行；
- 送客户指定的检测机构测试前先自己了解一下，做到心中有数；
- 企业内部质量控制的需要；
- 以上三种情况都有；
- 其他。

二、满意度调查表（请在相应的栏目中打√）

项目	调查内容	您的评价			
		很满意	满意	一般	不满意
总体印象	您有检测要求时，与公司联系，获得服务的方便性				
	公司业务人员接待或检测人员理解您的检测要求，工作内容的全面性				
服务质量	问询答复的及时性				
	业务受理与样品流转便捷流畅				
	公司人员工作态度、服务意识				
	有疑问时总能联系到相关人员				
	约定事项有变化时的沟通情况				
	办理财务方面手续（收费、寄发票等）的效率				
	检测周期及时性				
检测技术	检测人员对您的样品相关知识了解程度，及其技术能力、业务素质等情况				
	公司检测仪器设备的先进性，以及对您的检测要求的满足程度				
	检测数据真实性和权威性				
检验报告	检验报告发放的及时性与报告取得方便性				
	检验报告结果表达的准确性和规范性				
	检验报告的格式				
样品处理	对客户样品的保管与退样处理的满意程度				
投诉处理	投诉处理的及时性				
	投诉处理的结果				
您的建议和要求：					
客户姓名：_____ 联系电话：_____ 单位名称（盖章）：_____ 地址：_____					

调查回复方式：

1) 信笺回复

邮寄地址：陕西省宝鸡市金台区上马营东风路 59 号，邮编：721000

收件人：市场业务部 田瑞，电话：18691771718

2) 扫描件网络回复：以电子邮件方式发送到 371005870@163.com