

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!