## IT服务客户满意度调查表

ZRXX-20000-BR-R-04

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **基本信息** | | | |
| **所属单位及部门/姓名： （请填写全称）** | | | |
| **请问您所在的职位属于**：  **（请选择一项）** | | | |
| **A.** 一般员工 | **B.** 一般管理人员 | **C.** 中层管理人员 | **D.** 高层领导 |

注释：Q1-Q7题，请在您认可分值上标识“√” ,“满意度”中分数从1到5，满意程度依次升级；“重要性”中分数从1到5，重要程度依次提高 (最高分为5分)。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **问题** | **满意度** | | | | | **重要性** | | | | |
| Q1. 您对服务工程师的专业技能是否满意？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q2. 您对服务工程师的服务态度、责任心是否满意？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q3. 您对服务工程师的现场培训是否满意？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q4. 您认为我们的服务联系途径是否方便顺畅？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q5. 您认为我们的服务响应是否及时？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q6. 您认为我们的故障处理流程（如IT问题的报障、受理、解决、恢复的过程）是否规范且满足要求？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Q7. 您认为服务人员的服务是否主动（如主动回访、巡检等）？ | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **改进建议：** | | | | | | | | | | |
| **Q8. 您对我们提供的某些服务不满意的内容和原因，以及改进意见？** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Q9. 您认为我们还应提供哪些内容的服务？** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Q10. 您认为服务团队可以如何改进，以提升您对服务团队的满意程度？** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

签名（盖章）： 日期： 年 月 日

注：请您在填写完毕后，将此表扫描或传真至我公司，再次感谢您对我们服务工作的支持！