

## 真实问卷示例语料库

示例一：App 用户满意度调研（NPS 为核心）

问卷标题：【XX 音乐 App】用户体验调研

开场白：亲爱的用户，感谢您使用 XX 音乐 App！我们正在进行一项用户体验调研，旨在为您提供更优质的服务。本次问卷大约需要 3 分钟完成，所有数据仅用于内部优化，将严格保密。作为答谢，完成问卷后可参与一次抽奖。

### 1. 【NPS 核心题】

如果让您向朋友或同事推荐 XX 音乐 App，您有多大可能性会这么做？请用 0-10 分来评价。

（0 分=完全不可能，10 分=极有可能）

[0] [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

### 2. 【开放题】

您给出这个分数的主要原因是什么？\_\_\_\_\_

### 3. 【满意度矩阵题】

请对以下方面的满意度进行评价：

非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意	
曲库丰富度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
歌曲推荐精准度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
音质	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
界面设计与易用性	<input type="radio"/>				

### 4. 【多选题】

您最喜欢 XX 音乐 App 的哪些功能？（可多选）

[ ] 每日个性化推荐 [ ] 创建/收藏歌单 [ ] 歌词动效 [ ] 一起听功能 [ ] 音乐社区 [ ] 无损音质 [ ] 其他：\_\_\_\_\_

### 5. 【单选题】

您未来续费会员的意愿如何？

[ ] 肯定会续费 [ ] 可能会续费 [ ] 不确定 [ ] 可能不续费 [ ] 肯定不会续费

### 6. 【开放题】

您认为我们最迫切需要改进的一点是什么？\_\_\_\_\_

### 7. 【背景信息】

您的年龄是？

[ ] 18 岁以下 [ ] 18-24 岁 [ ] 25-34 岁 [ ] 35 岁以上

结束语：问卷到此结束，衷心感谢您的参与与支持！

示例二：员工敬业度与满意度调研

问卷标题：【2024 年第二季度】员工敬业度调研

开场白： 亲爱的同事，您好！为了持续提升工作环境与团队氛围，人力资源部特开展本次匿名调研。您的反馈至关重要，我们将据此制定改进计划。预计耗时约 5 分钟。

## 第一部分：工作本身

我的工作内容能充分发挥我的能力和特长。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

在工作中，我清楚地知道公司对我的期望。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

## 第二部分：团队与管理

3. 我的直属上级会给予我必要的支持和资源，并认可我的贡献。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

4. 我们团队内部的沟通是高效和顺畅的。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

## 第三部分：发展与回报

5. 在公司，我拥有清晰的职业发展路径和成长机会。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

6. 相对于我为公司做出的贡献，我认为我的薪酬是公平的。

[强烈不同意] [不同意] [中立] [同意] [强烈同意]

## 第四部分：整体感受

7. 【NPS 变种题】您有多大可能向朋友推荐我们公司作为一个理想的工作场所？(0-10 分)

[0] [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

【开放题】 您认为公司目前最值得保留和发扬的一个优点是什么？

【开放题】为了提升您的敬业度和满意度，您认为公司最应该着手解决的一个问题是什么？

结束语： 感谢您的宝贵意见！我们将认真分析，共同打造更好的工作环境。

示例三：产品功能需求调研（新产品概念验证）

问卷标题：关于“智能家庭健身镜”的产品概念测试

开场白： 您好！我们正在构思一款全新的智能家庭健身产品，希望了解您的看法。本问卷实行匿名，数据仅用于研究。

1. 【筛选题】 您平时有健身的习惯吗？（如选择“B”则结束问卷）

[A] 有（每周至少一次） [B] 没有

2. 【概念描述】 （略：此处会有一段文字和图片描述产品）

### 3. 【购买意愿】

在了解了以上产品概念后，您购买这款“智能健身镜”的意愿是？

- [ ] 肯定会买 [ ] 可能会买 [ ] 不确定/看价格 [ ] 可能不会买 [ ] 肯定不会买

### 4. 【价格敏感度】

您认为什么样的价格区间是合理的？

- [ ] 2000 元以下 [ ] 2000-3999 元 [ ] 4000-5999 元 [ ] 6000 元以上

### 5. 【功能重要性排序】

请对以下功能按您认为的重要性进行排序（1 为最重要）：

- [ ] AI 动作纠正指导 [ ] 丰富的直播与录播课程 [ ] 虚拟教练陪伴与激励 [ ] 体测数据追踪与分析 [ ] 游戏化健身挑战

### 6. 【担忧点-多选题】

您对购买此类产品最大的担忧是？（可多选）

- [ ] 价格太贵 [ ] 担心使用频率不高，最终闲置 [ ] 家居空间不足 [ ] 隐私问题（摄像头） [ ] 课程内容是否持续更新 [ ] 健身效果

### 7. 【开放题】

除了上述功能，您还希望它具备什么功能？\_\_\_\_\_

### 8. 【背景信息】

您的家庭税后年收入大约是？

- [ ] 20 万以下 [ ] 20-40 万 [ ] 40-60 万 [ ] 60 万以上

结束语：感谢您的参与，您的意见非常宝贵！

示例四：客户售后服务反馈问卷

问卷标题：【XX 家电】售后服务反馈调查

开场白：尊敬的客户，感谢您选择 XX 品牌的售后服务。为持续提升我们的服务品质，恳请您对本次服务进行评价。

### 1. 【CES 客户费力度】

您本次联系客服/维修人员解决产品问题时，过程是否轻松便捷？

- [1-非常困难] [2] [3] [4] [5-非常轻松]

### 2. 【满意度矩阵题】

请对以下方面进行评价：

非常不满意 不满意 一般 满意 非常满意

服务人员响应速度 ○ ○ ○ ○ ○

服务人员的专业能力 ○ ○ ○ ○ ○

服务人员的沟通态度 ○ ○ ○ ○ ○

问题最终解决情况 ○ ○ ○ ○ ○

**3. 【单选题】**

您未来再次购买 XX 品牌产品的意愿是否会因为本次服务经历而改变?

[ ] 大大增加 [ ] 略有增加 [ ] 没有影响 [ ] 略有降低 [ ] 大大降低

**4. 【开放题】**

请问您对我们售后服务还有哪些具体的意见或建议?