# CS-F001 客戶滿意度調查表

| 文件編號 | CS-F001 | 版本 | A |
| --- | --- | --- | --- |
| 文件名稱 | 客戶滿意度調查表 | 頁碼 | 1/2 |
| 制定部門 | 客戶服務部 | 批准 | 總院長 |
| 制定日期 | 2024年1月1日 | 實施日期 | 2024年1月1日 |

## 尊敬的客戶：

感謝您選擇Ohealth物理治療系統接受治療服務。為持續提升我們的服務品質，誠摯邀請您填寫此滿意度調查表，您的寶貴意見將協助我們不斷改進。此調查結果僅作為服務改善參考，我們將對您的個人資料嚴格保密。

## 基本資料（可選填）

**姓名**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **性別**：□男 □女 **年齡**：\_\_\_\_\_ 歲

**聯絡電話**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Email**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**接受服務類型**： □肌肉骨骼疾患 □神經系統疾患 □運動傷害 □術後復健 □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**治療期間**：\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

**填表日期**：\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 滿意度評估

請根據您的實際感受，在相應的選項上打”✓“： （5=非常滿意，4=滿意，3=一般，2=不滿意，1=非常不滿意）

### 1. 環境與設施

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 交通便利性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 停車便利性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 環境清潔度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 環境舒適度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 設備完善度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 隱私保護 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

### 2. 服務流程

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 預約便利性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 掛號流程順暢度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 等候時間合理性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 收費透明度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 付款方式便利性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

### 3. 治療師評價

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 專業知識 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 技術熟練度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 服務態度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 衛教解說清晰度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 關注患者需求 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 溝通能力 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 治療計劃解說 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

### 4. 治療效果

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 症狀改善程度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 功能恢復情況 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 居家運動指導效果 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 治療進度符合預期 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 整體治療效果 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

### 5. 行政人員服務

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服務態度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 問題解答能力 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 行政效率 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

### 6. 總體評價

| 評估項目 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 不適用 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體服務滿意度 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 價格合理性 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 再次選擇意願 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 推薦他人意願 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

## 開放式意見

1. 您認為我們的服務有哪些優點？ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. 您認為我們的服務有哪些需要改進的地方？ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. 您對我們的建議或期望： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 如何得知我們的服務（可複選）

□家人朋友推薦 □醫師轉診 □網路搜尋 □社群媒體 □傳統廣告(報紙/雜誌/電視) □健康講座 □健檢中心推薦 □保險公司建議 □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**感謝您寶貴的意見與回饋！**

**填表人簽名**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

（僅供內部使用） **接收人員**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日 **處理情況**：□已建檔 □已分析 □已回覆 □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_