

Repair Service Survey Questions

एक्सटेंसिव कस्टमर रिसर्च सर्वे

सामान्य प्रश्न (General Questions)

1. आपके घर में हाल में कौन-सा सामान खराब हुआ था? आपने उसे कैसे ठीक कराया?

What appliance/gadget broke recently at home? How did you get it fixed?

2. आप मरम्मत करवाने के लिए किसे बुलाते हैं – ब्रांड सर्विस या लोकल मिस्त्री? क्यों?

Do you prefer brand service centers or local technicians for repairs? Why?

3. आपका पिछला मरम्मत अनुभव कैसा था? 1 से 10 में कितने नंबर दोगे? क्यों?

How was your last repair experience? Rate it 1-10. Why?

4. जब कोई उपकरण खराब होता है, तो आप **Repair** करवाते हैं या नया सामान खरीद लेते हैं? ऐसा क्यों?

When something breaks, do you repair it or buy new? Why?

5. क्या आपको लोकल मिस्त्री पर भरोसा होता है? भरोसा या अविश्वास की क्या वजह है?

Do you trust local technicians? What's the reason for trust or distrust?

सेवा गुणवत्ता संबंधी प्रश्न (Service Quality Questions)

6. अगर Technician verified हो, पहले से कीमत बताई जाए और Warranty भी दे – क्या यह आपके लिए महत्वपूर्ण है?

If a technician is verified, gives upfront pricing, and offers warranty—how important is this to you?

7. क्या आपको लगता है कि शहरों में Repair Service मिलना आसान है, लेकिन छोटे शहरों/गाँवों में मुश्किल? क्यों?

Do you think repair services are easy to find in cities but difficult in small towns/villages? Why?

8. क्या आपने सुना है कि कई ग्रामीण इलाकों में लोगों को मरम्मत के लिए बहुत दूर जाना पड़ता है? इस बारे में आपकी क्या राय है?

Have you heard that rural areas lack accessible repair services? What's your opinion on this?

9. अगर Repair सुविधा न हो तो इससे परिवारों को क्या समस्याएँ हो सकती हैं?

What problems do families face when repair services are unavailable?

बिज़नेस आइडिया संबंधी प्रश्न (Business Idea Questions)

10. अगर एक ऐप ब्रांड, लोकल टेक्नीशियन और ग्राहकों – तीनों को जोड़ दे, तो यह आइडिया आपको कैसा लगता है?

If an app connected brands, local technicians, and customers, would you find this useful?

11. आपके अनुसार ऐसी सेवा को चलाने में सबसे बड़ी चुनौतियाँ क्या हो सकती हैं?

What do you think are the biggest challenges in running such a service?

12. अगर आपको एक Repair Service App डिज़ाइन करनी हो, तो आप कौन-कौन से Features ज़रूरी मानेंगे?

If you designed a repair service app, what features would you consider essential?

13. क्या Real-Time Tracking, Technician Rating और पहले से तय कीमत – आपका भरोसा बढ़ाएँगे? क्यों?

Would real-time tracking, technician ratings, and upfront pricing build your confidence? Why?

तकनीशियन चयन संबंधी प्रश्न (Technician Selection Questions)

14. आप Brand Technician पसंद करते हैं या Local Technician? अगर Local Technician प्रशिक्षित और Verified हो, तो क्या आप उसे चुनेंगे?

Do you prefer brand technicians or local technicians? Would you choose a trained and verified local technician?

15. क्या आपको लगता है कि आजकल लोग चीज़ थोड़ी खराब होते ही नया सामान खरीद लेते हैं? Repair नहीं करवाते? क्यों?

Do you think people buy new items instead of repairing them? Why?

पर्यावरण और स्थिरता संबंधी प्रश्न (Sustainability Questions)

16. क्या आपको Environment (कम E-waste) की चिंता होती है? क्या Repair से फर्क पड़ता है?

Are you concerned about environmental impact (e-waste)? Does repair help?

17. अगर ग्रामीण इलाकों में अच्छी Repair सुविधा उपलब्ध हो जाए, तो क्या E-waste कम हो सकता है? कैसे?

If good repair services become available in rural areas, could e-waste reduce? How?

सेवा सुधार संबंधी प्रश्न (Service Improvement Questions)

18. शहर की Repair Services में एक चीज़ जो आपको सबसे ज़्यादा सुधारने योग्य लगती है – वह क्या है?

What's the one thing you'd most like to improve about urban repair services?

19. एक अच्छे Technician से आप कैसा व्यवहार और Professionalism की उम्मीद रखते हैं?

What behavior and professionalism do you expect from a good technician?

स्टार्टअप सलाह संबंधी प्रश्न (Startup Advice Questions)

20. हमारे जैसे Startup को, जो ग्रामीण क्षेत्रों तक Repair Service पहुँचाना चाहता है – आप क्या सलाह देना चाहेंगे?

What advice would you give to a startup trying to bring repair services to rural areas?

Additional Context / Additional Questions

21. आपके घर में सबसे ज़्यादा कौन-सी चीज़ खराब होती है?

What appliance breaks most often at your home?

- Mobile phones
- Washing machines
- Refrigerators

- TVs/Electronics
- Kitchen appliances
- Other: _____

22. मरम्मत करवाने में आपका बजट क्या है?

What's your typical repair budget?

- Up to ₹500
- ₹500-₹2,000
- ₹2,000-₹5,000
- ₹5,000+
- Depends on the item

23. आप अपनी समस्या किसे शेयर करते हैं? (सोशल मीडिया, मुँह-जुबानी, ऑनलाइन फोरम)

How do you usually ask for help/recommendations?

- Family & friends
- Social media groups
- Online reviews/forums
- Ask locally
- Google search

24. क्या आप किसी **Repair Service** के लिए एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म का उपयोग करेंगे?

Would you use an online platform for repair services?

- Definitely yes
- Probably yes
- Maybe
- Probably not
- Definitely not

25. ऑनलाइन **Repair Service Platform** के लिए आप कितना भुगतान (**commission/fee**) स्वीकार करेंगे?

What's a fair commission/fee for an online repair platform?

- 5-10%
 - 10-15%
 - 15-20%
 - 20%+
 - No idea
-

Demographic Information

Age Group

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55+

Location Type

- Metropolitan city
- Tier-1 city
- Tier-2 city
- Small town
- Village/Rural

Occupation

- Student
- Employed (Private)
- Employed (Government)
- Self-employed/Business
- Homemaker
- Retired
- Other

Monthly Income Range

- Below ₹25,000
- ₹25,000-₹50,000

- ₹50,000-₹1,00,000
 - ₹1,00,000-₹2,00,000
 - ₹2,00,000+
-

Additional Notes

Respondent Name (Optional): _____

Contact Number (Optional): _____

Email (Optional): _____

Additional Comments: