# 商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-08-21

*第一篇：商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷附件4商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷尊敬的客户：为了解商业银行人民币现金业务服务质量情况、制订国家相关政策，特进行此次调查，请您如实填写。填写时，需打√或填写适当内容。本次调查仅作为调...*

**第一篇：商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷**

附件4

商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷

尊敬的客户：

为了解商业银行人民币现金业务服务质量情况、制订国家相关政策，特进行此次调查，请您如实填写。填写时，需打√或填写适当内容。本次调查仅作为调查研究使用，对您个人不会产生任何影响，我们负责对您的回答保密。谢谢！

1、您是：

（1）个人客户（）（2）单位客户（）

2、您是否知道以下规定：

（1）银行应根据合理需要原则，为客户办理零钞兑换（）

（2）银行应无偿为客户兑换残缺、污损人民币（）

（3）银行不得对外支付残缺、污损人民币（）

（4）银行不得对外支付停止流通人民币（）

（5）残缺、污损人民币兑换的相关规定（）

3、您在该银行办理业务时是否出现以下问题：

（1）该银行未满足客户合理的零钞兑换需要（）

（2）该银行拒绝兑换残缺、污损人民币（）

（3）从该银行取出的现金中夹杂残缺、污损人民币（）

（4）从该银行取出的现金中夹杂停止流通人民币（）

4、该银行是否做到以下工作：

（1）设置残损币兑换窗口（）

（2）公示《残缺、污损人民币兑换办法》（）

（3）公示人民币管理举报电话（）

注：残缺、污损人民币是指票面撕裂、损缺，或外观、质地受损，颜色变化，图案不清晰，防伪特征受损，不宜再继续流通使用的人民币。

停止流通人民币是指经中国人民银行公告停止流通的人民币。

**第二篇：商业银行人民币现金业务服务质量调查报告**

银行人民币现金业务服务质量调查报告

——对某某分社现金业务的调查

近日，根据人民银行下发的《商业银行人民币现金业务服务质量调查问卷》，邀请部分客户对某市区农村信用合作社某某分社（简称我社）的人民币现金服务进行了调查。目的是了解我社在进行现金业务过程，是否满足了客户的不同需求，有没有达到上级部门对我社在开展现金业务过程中的规范要求。从而更有力的向客户提供充分、有理、高效的现金业务服务。

在这次调查中，总共派发了100份调查问卷，回收了85份，回收率为85%。在回收的问卷中，有35份为个人客户，有50份为单位客户。

一、从回收的问卷中来看：

1、客户对排队等候的时间上，有30份的个人客户，和45份的单

位客户表示排队等待时间较长，要求增加柜台，增加人员，占比分别为85%和90%。这个情况表明客户在我社办理业务过程中，对我社员工的工作效率和时间表现出了严重的不满。

2、个人客户对一些现金业务过程中的规章制度了解度并不充分，在“银行不得对外支付残缺、污损人民币”，以及“残缺、污损人民币兑换的相关规定”这两项规定上个人客户选 择了解的为15份，占比42%。而单位客户在上述两项规定上选择了解的为48份，占比为99%。在其余选项上，银行是否应该根据合理需要原则为客户兑换零钞，银行应无偿为客户兑换残缺、污损人

民币，银行不得对外支付停止流通人民币三个选项上，无论个人还是单位客户都选择了了解选项。证明无论个人还是单位客户，对银行应该提供的无偿服务上还是基本了解的，但是由于年龄和接触方式的不同，个人客户对银行应提供的服务内容的了解还需增加。单位客户由于经常办理现金业务，受教育程度比较高，对现金业务所涉及的法律法规相关规章制度了解度比较高。在办理现金业务过程中也非常配合当班柜员的工作。

3、在办理业务过程中出现的问题，有20份个人客户的回收问卷中

反应未能满足零钞兑换需要，有15份个人客户回收问卷中反应取出的现金中夹杂残缺、污损人民币。占比分别为57%和42%。而单位客户的回收问卷中，上述两个问题的选择率分别为20%和30%。对于“该银行是否拒绝兑换残缺、污损人民币”“该银行取出的现金中夹杂停止流通人民币”两个选项，无论个人还是单位客户所回收的问卷上都选择了否。

4、在“该银行是否做到设置残损人民币兑换窗口”“是否公示《残

缺、污损人民币兑换方法》”“是否公示人民币管理举报电话”这三个选项中，个人客户表示虽然上述三项在办公区 域都看到了，但是由于办理业务过程中只注意存取款，基本没有注意到公示内容，更加没有仔细阅读和了解。而单位客户中有部分经常在我社办理业务的客户表示了解相关内容，但是是从本单位相关文件和刊物中了解，并对我社在办理残损币兑换工作表示了高度的赞扬。

二、这次的调查问卷中客户所反应的情况，根据我社的分析，主要由以下几个方面造成的：

1、我社位于政府、人大等政府部门和老居民区中间，周围既有机

关单位，又有普通居民，附近还有酒楼宾馆市场和汽车站，来往客户复杂。客户在办理业务过程中的要求也不尽相同。有客户只是希望能快速办理完业务，而一部分客户希望能在办理业务过程中向柜员了解一些金融方面的相关知识。柜员在办理业务过程中，难以统一标准，统一口径进行回答。

2、由于经常有客户持大量的没有进行初步分拣而且面值混乱的钞

票前来我社办理业务，当班柜员在分拣、甄别过程中，所使用的时间比正常办理存取业务的时间更多，而我社由于人员设置问题，暂时只有一个窗口，导致了经常出现排队现象。前台柜员虽努力加快速度分拣，但是还是容易产生客户取款夹杂污损人民币的现象。

3、由于只有一个办公窗口，导致个人客户和单位客户在一起排队。

个人客户经常办理的存取款，开立账户等业务所需要的时间比较少。而单位客户办理存取款、汇兑、转账业务时，经常需要核对印鉴、授权、复核等手续，有很多时候由于单位转账具有时效性，需要马上办理，也增加了客户排队等待的时间。

4、由于国家逐渐减少发行小面额纸币，改发行同面额的硬币，而

前来我社办理业务的顾客更喜欢使用纸币，觉得纸币重量轻，携带方便，不容易丢失。而银币体积小，容易遗漏，而且重量

大，携带不方便。因此很多客户前来我社要求用银币兑换纸币或者要求兑换纸币零钞。这就加大了我社对零钞的需求，以及不能充分满足每个客户的需要。而在农历新年前，由于广东本地习俗是使用新钞票包利是，顾客纷纷要求兑换新钞，这就给我社带来了沉重的压力。虽然尽力公平透明的兑换新钞，但还是容易给客户带来不好的印象。

5、我社面积狭小，总面积仅有20平方左右，后面是市场，周围是

餐馆，早、中、晚都有难闻的气味进入营业场所。容易导致排队客户的焦躁，不易保持良好的营业秩序。

6、由于农信系统更新了操作系统，新旧系统相比，在开立账户、开立客户号、书挂密挂等方面的操作步骤更繁琐，导致了柜员在办理类似业务时需要的时间也更多。再加上新旧存折的更换，新旧存单的处理等内容，更增加了客户排队等待的时间，三、总结这次的调查问卷，发现我们应在以下几个方面做的更好：

1、全社员工要针对现金业务所涉及的规章制度，进行重新的学习。

要认真的结合日常工作中所遇到的情况，有选择的对相关规定进行加深了解。特别是《残缺、污损人民币兑换方法》，要认真学习，加深理解，对规定中所提出的兑换办法要根据实物进行比对分析。要做到对客户要求兑换的残钞，能通过一眼看，二手摸，三对比的方法，快速准确的鉴别出残钞的真假，残损、污损程度能达到兑换全额还是兑换半额还是不能兑换。能快速的回答出客户提出的残损币的问题，能主动向客户宣传有关知

识。

2、大堂经理要根据人流量进行分流，努力保证个人客户单位客户

都能迅速的办理好业务。现金业务涉及存取款，开销户，残损币兑换等许多方面，需要柜员熟练操作系统，熟悉业务，避免其他客户久等。但是当个别客户一次性存入大量新旧混杂，币别混乱的人民币时，当班柜员必然需要更多的时间对钞票进行分拣分类。这个时候，就需要大堂经理配合，对人流进行疏导，并做好解释工作，降低排队客户的不满情绪。其余柜台柜员就应在保证不发生差错的情况下加快速度，以加快消化排队客户。为客户节省时间。

3、现金业务的宣传资料应放置在醒目容易受到客户注意的地方，并保证宣传栏内宣传品的数量。客户在办理业务过程中，排队的客户会因没有轮到自己而四处观察，我们应该把宣传品、宣传标语放置在客户第一眼就能注意到的地方。标语力求简洁易懂，短小精干。这样客户就能利用短暂的等待时间受到教育，提高客户对我社业务的了解。

4、向总社提出申请，增加柜台，增加人员。我社位置特殊，周围

还有工、农、中、建四大商业银行和政府机关，是宣传信用社的良好平台。我社希望通过增加柜台，增加人员，提高工作效率来增加客户对信用社的满意度，提升我社的竞争力。

通过这次的调查问卷，我们看到了不足，看到了需要努力的地方，看到了需要坚持的地方。我们决心通过亲切的笑容，优质的服务，耐心的讲解，来赢得客户，吸引客户，让客户满意。

**第三篇：餐厅服务质量调查问卷**

餐厅服务质量调查

A、非常满意（5分）

B、满意（4分）

C、一般（3分）

D、不好（2分）

E、差（1分）

该餐厅在口碑、广告宣传及其他营销渠道给人的印象：（15%）

一、餐厅服务（35%）

1、对餐厅服务人员的标准服务（如：礼仪、态度、效率）的满意程度：

2、对餐厅服务人员的服务技能的满意程度：

3、对餐厅提供的各项个性化服务：

二、菜品质量（30%）

1、对餐厅菜品的综合质量（如：营养价值、色香味）的满意程度：

2、对餐厅菜品的创新（如：创新质量、周期）的满意程度：

三、餐厅环境（20%）

1、对餐厅各硬件设施（如：卫生间、餐具）的满意程度：

2、对餐厅整体风格布局（如：灯光、装饰）的满意程度：

3、对餐厅餐饮文化氛围（如：地域文化、差异文化）的满意程度：

**第四篇：银行服务质量调查问卷**

银行服务质量调查问卷

尊敬的客户：您好！为了更好地为您提供银行服务，我们组织了这次调研活动，希望您能花一点时间协助我们完成这份问卷，我们将不胜感激。

1、您目前主要使用以下哪几家银行的服务？【多选题】

□中国银行

□中国工商银行 □中国建设银行

□中国农业银行 □交通银行

□招商银行

□中国光大银行

□中国民生银行

□深圳发展银行

□中信银行

□兴业银行

□上海浦东发展银行

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2、对于Q1中您所选择的银行，您使用的主要是以下哪几种产品？【多选题】

□借记卡

□贷记卡

□信用卡

□存折、存单

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3、对于Q1中您所选择的银行，您主要使用的是他们的什么业务？【多选题】

□存款等常规业务

□消费贷款业务

□基金外汇股票等投资

□金融理财产品

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4、对于Q1中您所选择的银行，您主要使用的是以下哪种渠道的服务？【多选题】

□正式营业厅

□24小时自助银行

□网上银行

□电话银行

□柜员机等电子终端

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5、您选择哪家银行为您服务的主要取决因素是什么？【多选题】

□银行品牌实力、经营实力

□银行的服务质量和服务态度

□银行的产品是否满足自己的需求

□营业网点多、使用便利

□无跨行取款、异地取款等额外收费

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6、以下银行的服务质量内容，以下哪些是您最看重的？【多选题】

□理财产品设计丰富、多样

□服务热情快捷

□环境人性化

□信用卡、借记卡功能的完善

□刷卡网点多

□自助银行方便

□网上电子银行系统安全保密性高、易操作

7、您认为银行服务中亟待解决的问题是什么？【多选题】

□人多排队长、服务窗口少

□营业网点少、存取款不方便

□不能充分告知产品风险

□银行营业厅的硬件环境不好

□柜面业务不熟练

□员工态度傲慢、对客户的咨询爱理不理□对于客户的问题不能尽快解决

□ATM机经常发生故障 □对提前还贷等无收益业务服务不到位

□刷卡消费网点有限

□跨行提现、转账等手续费过高

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 1

8、对于Q1中您所选择的银行的服务内容水平，您认为比较满意的是什么？【多选题】

□服务态度

□业务水平

□方便快捷

□产品丰富

□网上银行便利

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9、对于Q1中您所选择的银行的服务内容水平，您觉得不满意的是什么？【多选题】

□服务态度

□业务水平

□方便快捷

□产品丰富

□网上银行便利

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10、您对于Q1中所选择的银行，是否会在以后的时间里继续使用呢？【多选题】

□肯定会

□可能会

□可能不会

□肯定不会

11、如果您可能更换Q1中您经常使用的银行，主要原因是什么？【多选题】

□产品不丰富、不能满足我的需要

□对服务水平不满

□办理业务不方便

□营业网点太少

□收取我认为不合理的费用

□自助银行和网上银行不方便

□银行实力不强、感觉不安全 □其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

——————————————————————————————————————————————

12、请填写您的性别？【单选题】

□ 男

□ 女

13、请问您的年龄是？【单选题】

□0-18岁

□18-25岁

□26-35岁

□36-45岁

□46-60岁

□60岁以上

14、您的最高学历是？【单选题】

□初中及以下

□高中/中专/技校

□大专

□本科

□硕士

□博士

□其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15、您的职业是？【单选题】

□党政机关工作人员

□专业技术人员

□机关/事业单位办事人员

□工商企业管理人员

□一般企业职员

□工人 □服务业从业人员

□大学生

□中学生

□自由职业者

□个体经营者

□下岗、待业或无业人员

□其它 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16、您的月收入属于以下哪个水平？ 【单选题】

□还无固定收入

□2024元以下

□2024~3000元

□3001~5000元

□5001~8000元

□8001~15000元

□15001~50000元

□50000元以上

**第五篇：快递服务质量调查问卷**

快递服务质量调查问卷

尊敬的各位先生/女士： 您好！感谢您参加此次问卷调查！此项调查是为了调研快递企业服务质量评价模型的搜集数据资料，此研究对进一步提高快递企业自身服务质量具有积极作用，您提供的所有资料，仅应用于学术研究，绝对保密，请您放心，对于您有疑虑或是不想回答的问题，您可以选择略过。衷心感谢您的支持！

Q1 您的性别：(单选题)A.男 B.女

Q2 您的年龄段(单选题)A.18岁以下 B.18-24岁 C.25-34岁 D.35-49岁 E.50岁以上

Q3 您的教育背景：(单选题)A.初中及以下

B.高中、职校或中专 C.大专

D.大学本科 E.硕士

F.博士及以上

Q4 您的个人月平均收入(单选题)A.1000元以下 B.1001-3000元 C.3001-6000元 D.6001-10000元 E.10001—十万元 F.十万元以上

Q5 您平时收快递的频率(单选题)A.没收过快递

B.一年偶尔几次（少于12次）C.一个月几次（少于5次）D.一周几次（少于7次）E.每天都有（多于1次）

Q6 您平时发快递的频率(单选题)A.没发过快递

B.一年偶尔几次（少于12次）C.一个月几次（少于5次）D.一周几次（少于7次）E.每天都有（多于1次）

Q7 您在快递服务过程中主要是：(多选题)A.收件人

更多问卷模板上问卷网 B.商品卖家即发件人

C.事业单位或企业的函件发件人 D.快递公司从业者 E.其他

Q8 您认为快递公司之间服务质量的差距：(单选题)A.没什么差距 B.差距比较小 C.差距比较大 D.差距非常大 E.不清楚

Q9 您对“应当根据服务质量来决定快递费用的高低”这种说法的看法是：(单选题)A.不同意，快递业务没有实质性区别，快递费用应该保持一致 B.没有意见，但我会选择价格较低的快递服务 C.基本同意，但收费差距不能太大

D.同意，而且我愿意为高质量的快递服务付出合理的高价 E.不清楚

Q10 您认为快递公司服务的主要问题是（多可选择三项）(多选题)A.延误 B.丢失短少 C.快件损毁 D.服务态度 E.收费 F.信息安全 G.代收货款 H.售后处理 I.其他

Q11 遇到快递出现问题，您更倾向于会选择(单选题)A.觉得没有解决渠道，而且怕麻烦，只能自己解决 B.向商品卖家或发件人抱怨，寻求解决方式 C.和快递员理论

D.打电话给所在快递公司进行投诉

E.向国家邮政局进行进一步申诉（具有行政效力）Q12 您是否有投诉快递的经验？(单选题)A.至今没有投诉过

B.曾经投诉过，但只有1-2次

C.每一年之中都会有超过一次的投诉经历 D.每个月之中都会有超过一次的投诉经历 E.每一周之中都会有超过一次的投诉经历

Q13 您在什么情况下会投诉快递企业？(单选题)A.从来不投诉

B.只有遇到严重的问题如丢件损毁时才会投诉 C.只有在出现经济损失的时候才会投诉 D.遇到一些小问题时投诉

E.只要感觉到服务不好就会投诉

更多问卷模板上问卷网

Q14 您觉得投诉和申诉能改善快递服务质量吗(单选题)A.不仅不能改善快递服务质量，还会招致打击报复或导致服务质量恶化 B.完全不能，快递企业并不在意投诉的影响

C.作用很小，会引起重视，但无法从根本上改善快递服务质量 D.有较大作用，在一定程度上能督促快递企业改善快递服务质量 E.有很大作用，能从根本上改善快递服务质量 Q15 您所在地区是：(单选题)A.湖北 B.北京 C.天津 D.重庆 E.上海 F.江苏 G.浙江 H.安徽 I.江西 G.湖南 K.福建 L.广东 M.河北 N.河南 O.山东 P.山西 Q.陕西 R.黑龙江 S.吉林 T.辽宁 U.四川 V.青海 W.甘肃 X.海南 Y.云南 Z.贵州 A.广西 B.宁夏 C.新疆 D.内蒙古 E.西藏 F.澳门 G.香港 H.台湾 I.其他

Q16 以下是关于快递服务细节的评价的调查问卷。本调查采取5分制 在您的期望、您可以容忍的最低要求、您实际感受到的服务中 1-5分分别代表： l：非常不满意2：不满意3：

更多问卷模板上问卷网

不确定4：满意5：非常满意 在该服务重要程度中，1-5分分别代表： l：非常不重要2：不重要3：不确定4：重要5：非常重要(文字说明题)Q17 以下您所评价的快递企业是：（单选，如果您有多家快递企业的使用经验，您可以分多次填写本问卷，您将为我们的调查提供更具价值的信息。）(单选题)A.顺丰 B.邮政EMS C.申通 D.圆通 E.中通 F.韵达 G.全峰 H.汇通 I.宅急送 G.天天 K.国通 L.全一 M.速尔 N.优速 O.快捷 P.中铁快运 Q.联邦 R.TNT S.UPS T.DHL U.京东商城快递 V.凡客诚品配送、W.其他

Q18 语音自助服务（下单、查询等功能）便利性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q19 网站布局及在线自助服务功能便利性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q20 收寄服务便利性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q21 投递服务便利性(矩阵单选题)

更多问卷模板上问卷网

1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q22 快递公司网点的数量和覆盖范围(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q23 快递员上门揽收取件时效性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q24 投递派件时效性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q25 途中运输过程时效性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q26 快件延误率（若认为延误较多则分数为低，延误较少则分数为高）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q27 同城快件的总时效性，即您认为应当在多长时间内送达(矩阵单选题)当天24小时内48小时内72小时内72小时以

到 到 到 到 上

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（可容忍的最低服

务水平）

您实际感受到的服务

Q28 异地快件的总时效性，即您认为应当在多长时间内送达(矩阵单选题)24小时内48小时内72小时内一周内一周以

到 到 到 到 上

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（可容忍的最低服

务水平）

您实际感受到的服务

更多问卷模板上问卷网

Q29 快递公司全年服务天数及节假日运营情况(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q30 快递公司日均服务时间长度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q31 快递公司日均服务时间长度，您认为具体应该是多长时间？(矩阵单选题)早上9点-12早上9快递收送早上9点-快递收送早上9点快递收送和点，下午2点-下下午5点，后台客-下午5点，后台后台客服均点-5点 午5点 服早上8点-晚上10客服24小时在线 24小时在点 线

您的期望（该服务

应该达到的水准）

您可以容忍的最低

要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服

务

Q32 快件安全性（快递公司对于快件丢失和内件短少风险的控制能力）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q33 快件内件完整性（快递公司文明操作的程度和对于内件损毁风险的控制能力）

(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q34 您对验货签收过程的满意度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q35 快递投递准确率（正确派送，即不错派地址或收件人的几率和程度）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

更多问卷模板上问卷网

Q36 您对快递公司收费标准的满意度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务的重要程度

Q37 您对认为快递公司合理的收费标准应当是：（以国内异地1公斤以下的快件为标准）(矩阵单选题)5元以下6-10元/11-20元/21-30元/30元以上

/单 单 单 单 /单

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最

低服务水平）

您实际感受到的服务

Q38 您对快递公司收费方式的满意度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q39 代收货款（货到付款）的安全性(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q40 快递员服务态度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q41 快递员专业程度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q42 快递员的沟通能力(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q43 快递公司所提供的服务的灵活性与个性化程度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

更多问卷模板上问卷网

该服务重要程度

Q44 快递公司的信息网络化水平（快件跟踪、信息动态更新）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q45 快递下单响应（热线是否畅通，是否响应、响应速度）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q46 快递查询与催促响应（热线是否畅通，是否响应、响应速度）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q47 退货处理响应（热线是否畅通、是否响应、响应速度）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q48 投诉处理响应（热线是否畅通、是否有客服响应、是否有人处理、是否主动回复）(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q49 您向快递投诉问题后的处理效果（能否得到反馈、解决、赔偿、道歉等）

(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q50 如果涉及经济损失，快递公司的赔偿对于顾客的损失的挽回程度(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

Q51 如果涉及经济损失，您认为具体的赔偿标准应该是：(矩阵单选题)赔偿邮赔偿邮全额赔偿，但全额赔偿，但全额赔偿，无论

费的2费的10不超过300元 不超过1000元 赔偿金额为多少 倍 倍

更多问卷模板上问卷网

您的期望（该服务应该达

到的水准）

您可以容忍的最低要求

（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

Q52 您认为快递公司对于问题的处理结果多大程度上能消除顾客不满？(矩阵单选题)1（低）2 3 4 5（高）

您的期望（该服务应该达到的水准）

您可以容忍的最低要求（您可以容忍的最低服务水平）

您实际感受到的服务

该服务重要程度

更多问卷模板上问卷网

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！