# 物流行业客户满意度调查问卷

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-04-20

*第一篇：物流行业客户满意度调查问卷客户满意度调查问卷尊敬的客户：您好！感谢您一直以来对我司工作的支持和帮助！根据我司发展的要求，我们将从现在开始展开客户满意度的调查，请您根据我司的具体情况对我司的服务进行评价，感谢您在百忙之中抽出5—10...*

**第一篇：物流行业客户满意度调查问卷**

客户满意度调查问卷

尊敬的客户：

您好！感谢您一直以来对我司工作的支持和帮助！

根据我司发展的要求，我们将从现在开始展开客户满意度的调查，请您根据我司的具体情况对我司的服务进行评价，感谢您在百忙之中抽出5—10分钟时间思考并填写每一个调查项目，您的评价将是我们日后改善的依据！

再次感谢您的支持，祝您工作愉快！

一、个人资料

姓名：年龄：

职业：联系电话：

电子信箱：

二、德邦物流各方面整体调查

1、您使用过德邦物流为您提供的服务吗？

A、经常B、偶尔C、从来没有

2、德邦物流为您提供服务约有多长时间？

A、半年以下B、半年到一年之间C、一年到3年之间D、3年以上

3、您对德邦物流服务的总体评价是？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

4、德邦物流最吸引您的地方？

A、品牌B、时效C、服务D、安全E、其他

5、您对德邦物流印象最深刻的是？

A、整体感觉很干净B、服务态度热情C、走货比较的放心D、其他

6、您对德邦物流哪些人员的满意度最高？

A、司机B、柜台人员C、外场D、全国客服E、其他

7、您发货时最在意的问题是？

A、办单速度快B、时效有保证C、理赔有保障D、服务态度好

8、您接触到的司机的服务态度怎样？

A、非常好B、比较好C、一般D、不好E、非常不好

9、您接触到的柜台服务人员的服务态度怎样？

A、非常好B、比较好C、一般D、不好E、非常不好

10、您接触到的外场人员的服务态度怎样？

A、非常好B、比较好C、一般D、不好E、非常不好

11、您在接受服务时最在意哪些人的服务态度？

A、司机B、柜台人员C、外场D、其他

12、您认为德邦物流办单人员办单速度？

A、非常快B、比较快C、一般D、有点慢E、很慢

13、您发货或提货时会在意服务人员跟您说“您好”吗？

A、非常在意B、比较在意C、一般D、不在意

14、您发货或提货时会在意服务人员给您倒水吗？

A、非常在意B、比较在意C、一般D、不在意

15、您觉得服务人员给您递送的宣传资料对您来说有用吗？

A、完全没用B、基本没用C、有用D、用处很大

16、如果服务人员对您的问题不能全部解答，您还会继续选择德邦物流吗？

A、肯定会B、会C、不一定会D、肯定不会

17、当服务人员很忙时，您可能需要等待服务人员为您服务，这时你的感受是？

A、完全不能等B、如果给我倒杯水，我可以耐心的等一下

C、等待时间过长就不能等D、不在乎是否等多久

18、您希望德邦物流为您提供哪些增值服务？

A、仓储B、包装C、接货D、送货E、其他

**第二篇：物流行业客户满意度调查及研究**

题 纲

前言......................................................................................................................................................3

一、物流行业客户满意度调查目的及方法.......................................................................................4

（一）物流行业客户满意度调查的目的...................................................................................4

（二）物流服务满意度调查的方法...........................................................................................4

二、物流行业客户满意度调查情况分析...........................................................................................4

（一）快递物流行业客户满意度调查分析...............................................................................4

（二）第三方物流客户满意度的分析.......................................................................................5

（三）逆向物流客户满意度调查研究分析...............................................................................6

（四）国有物流行业客户满意度调查研究分析.......................................................................7

三、客户满意度的解决措施...............................................................................................................7

（一）快递物流企业客户满意度调查解决的措施...................................................................7

（二）第三方物流企业客户满意度的解决措施.......................................................................8

（三）逆向物流客户满意度调查研究改进的措施...................................................................8

（四）国有物流客户满意度的调查研究改进的措施...............................................................9

四、客户电话满意度调查分析以及改进方式...................................................................................9

五、客户回客访我们遇到的问题与解决措施...................................................................................9 参考文献............................................................................................................................................11 附件一：............................................................................................................................................12 附件二：............................................................................................................................................14 附件三：............................................................................................................................................16

【摘要】 最近几年物流行业作为一种快效的管理技能，得到越来越多的投资者的认可。大家都觉得物流行业是下一个黄金点，所谓物流是第三方物流的诱惑，各种类型的物流行业都相继的出现。难道物流行业真的如投资者想象的那样是遍地黄金吗？

我认为第三方利润全是针对第一、第二利润源泉而言的。商品经济发展到今天，单位产品对原材料和劳动力的消耗是相差无几的，所以要降低单位产品的成本、提高产品的竞争力，必须合理组织产品流通环节。

按照政治经济学的观点，流通环节是不产生价值的，所以合理高效的物流流程组织，就可以极大的节省物流成本开支，从而变相的增加企业收入如何在现今这种竞争性极强的商品经济条件下，增强企业管理显得尤为重要由于同行业企业间的技术水平差距不是很大，要提高竞争力，除了继续改善设备及技术条件外，提高客户满意度进而增加客户忠诚度就成了一件竞争的利器。

【关键词】 服务满意度 诱惑 成本 竞争力 技术前言

近年来随着物流行业服务的兴起，越来越多的企业和组 织进入到物流行业中来，加之大型跨国公司进入中国市场，物流快递行业遭受了前所未有的冲击，竞争不断加剧。在这样的环境下，高质量的服务和高水平的客户满意度决定了企业的发展。对于企业而言，客户是最重要的、最有价值的资源。“物流给了我们什么?从表面上看是零库存、零距离和零运营成本，但最重要的还是给了企业核心竞争力，即能够在市场上获得客户忠诚度的能力。”留住客户的有效措施之一是将合适的产品和服务，按照合适的状态与包装，以合适的数量和合适的成本费用，在合适的时间送到合适客户的合适地方，这其中的7个“合适”，既包含着优化企业资源的含义，更突出了按照客户的需求展开服务。因此,进行物流企业客户满意度分析是我国物流企业提高服务质量,增强竞争实力的迫切需要。物流行业客户满意度调查及研究

一、物流行业客户满意度调查目的及方法

（一）物流行业客户满意度调查的目的

将合适的产品在合适的时间以合适的数量及无误差与无货差地送达客户手中是物流运作的根本。客户服务的另一面是越来越多的客户对价值与质量比例关系的认识以及现代消费者的特殊需求，例如对时间及灵活性的要求对货物无差异的满意度提高。消费者既对质量提高了要求，也要求产品价格合理并具有最好的服务水平，适合于他们的时间习惯。成功的工商企业已采取了客户服务策略，并认识到快速反应、灵活性、顾客化和可靠性的重要意义。因为物流企业服务是以分布广泛、大多数不确定的客户为对象，所以，具有移动性以及面广、分散的特性，它的移动性和分散性会使产生局部的供需不平衡，也会给部分经营管理带来一定的难度。它是以数量多而又不固定的客户为对象，它们的需求在方式上和数量上是多变的，有很强的流动性，为此容易造成供需不平衡，导致在经营上劳动效率偏低、费用高的主要原因。消费者既对质量提高了要求，也要求产品价格合理并具有最好的服务水平，适合于他们的时间习惯。成功的工商企业已采取了客户服务策略，并认识到快速反应、灵活性、顾客化和可靠性的重要意义。

（二）物流服务满意度调查的方法

1、资料调查

根据快递、第三方、国有、逆向物流的发展历史和及其遇到的一些问题进行分析解决

2、电话测评

我的亲身经历了解快递，理解快递，做通快递的遇到的小问题和小建议

3、入户访谈

因我范围缺乏了解到身边同学对物流的认知和解释

4、问卷调查 详见12—17页

二、物流行业客户满意度调查情况分析

（一）快递物流行业客户满意度调查分析

快递物流企业服务满意度的分析有名民营快递品牌快递企业，致力于成为“引领行业发 展的公司”，以“创民族品牌”为己任，以实现“圆通速递——中国人的快递”为奋斗目标。圆通发展十年来，在扶贫济困、献爱心帮困助学、建设圆通希望小学、修路、支持国家体育事业、支持地方经济建设、抗击雪灾献爱心、抗震救灾、抗旱救灾等方面奉献爱心，累计捐款600余万元，特别是在促进就业、构建和谐社会和促进国民经济社会发展等方面做出了不懈地努力和应有的贡献以及成绩。

但是公司战略发展规划和长远奋斗目标，我们始终存在客户服务满意度的问题，存在着这些问题我们应该怎样解决呢？

物流服务不仅仅是要求物品从供应地向接收地的实体流动过程，同解决呢时也是信息流和资金流的过程。在业务发展的过程中，物流快递也需要一个平台来突破时间和空间的制约，从而更好地为客户服务。网络购物的盛行，促成了快递行业“狂飙式”的发展。然而，很多有过网上购物经历的消费者都反映：快递业各种潜规则太霸道，消费者维权难。市场调研也显示，快递公司延时送达、送错地址、货物损毁、赔偿难 业务送货服务差 等成为消费者投诉焦点。

快递行业面临的困惑：

1、投诉处理回复时间长

我们经常可以看到客户因货物着急打电话去派件公司催货，派件公司会因各种小细节原因去推脱客户要求导致客户投诉。而且派件公司会因各种原因申诉推脱责任导致客户投诉不能及时响应。

2、回访时间少 服务态度不负责

很多客户会因业务人员服务态度差拒收产品，没有得到想要的态度得不到满意的服务态度，使快递行业始终无法进入客户的心理。而且派件公司也不会对自己发出去的货物不及时的进行跟踪，了解客户需求是什么，常常会因超区引起客户不满导致客户对快递物流的反感。常常会对自己说过的话产生怀疑。

3、投诉无门

网络的盛行，很多客户不了解快递。只知道自己买的东西怎么还没有回来或者丢失不知怎样处理，不知道怎样联系卖家，不知客户拒收怎样向派件公司交流，怎样才会使自己的权利不得到损失。最终还是因为不了解，得不到自己想要的答案，快递总公司无法处理，了解客户真实的想法。使更高更好的想法得到客户的需求和满足。

（二）第三方物流客户满意度的分析

第三方物流是相对“第一方”发货人和“第二方”收货人而言的。是由第三方物流企业来承担 企业物流活动的一种物流形态.而且第三方物流的盛行，企业单位越来越多的集中于以下几点：

1、服务个性化

不同的消费者有不同的需求，我们会以客户需求去配合，常常会得到长期客户。

2、功能专业化

现在第三方的盛行各学院都会培养相关性的人才，使我国的物流更加专业化，集成化使更多优秀人才得到施展。

3、管理系统化

物流的管理系统都有一系列的调查研究，了解客户需求以及客户相关要求及其建议，更为系统化的管理各组织知识。

4、信息网络化

网络的盛行，我国的第三方物流可以在线上随时了解客户需求，响应客户建议加大我国物流快速发展，得到信息共享提倡客户需求和满足。

但是物流客户满意度的分析企业重视物流不仅仅是为了节约成本，而是他们越来越认识到物流对提高客户服务水平及企业获得竞争性战略优势的重要性。为进一步改进和提升物流客户服务满意度，建立更加良好的客我互动关系我看到资料有这些几种客户的类型。

1.急于求成的小老板，往往都会毛毛躁躁的想得到“成功与利益”。当面都会很直接的说出结果，往往让很多客户措手不及。

2.对于中型的小企业家来说，他们事事细心。连招聘员工都会细心的考察和研究，但是态度很热情，从中也会体会到到他们的诚恳。对于他们来说将就的事团队合作意识，认真的了解对于他们也能帮助自己很多，这样建立关系也就会得到更多业务与利益。

3.对于不同的行业都会有不同的企业领导，对于大型的企业领导。他们寻找合作伙伴时，他们都会认为自己是其中的一小部分，常常会说出我们需要的业务很大但是我们可以一起研究如何提高利益减少成本。能够在合适的时间能够对我们的响应得到满足，这样才会有长期的利益与合作。

4.小小的个体客户，别看势单力薄但是足足加起来也是我们足以能够承受的。往往我们会忽略这些小群体，但是他们往往是起决定性作用，我们会怎样了解到他们的需求和利益的共赢，那就是我们的细细的观察细节以及他们所不能接受的服务。

（三）逆向物流客户满意度调查研究分析

商务行业飞速发展，网购正逐步走入人民的日常生活，年轻人仍是网购的主力军。电商 企业为了扩大客户来源，打消部分人对网购商品的顾虑，制定了非常灵活的退换货制度，逆向物流业得到了飞速发展。

第三方物流于快递物流企业的盛行会引起逆向物流的快速变通从而会出现很多客户不满和建议这些我们往往会看到这些：

客户对自己买的东西不满意（有色差、尺寸不合、不喜欢）...........客户对自己无控制的需求不满意会要求退货重新购买 产品不符符合规格会导致客户拒收退换重新加工

（四）国有物流行业客户满意度调查研究分析

中国速递服务公司为中国邮政集团公司直属全资公司，EMS专递业务，是中国速递服务的最早供应商，也是目前中国速递行业的最大运营商和领导者。但随着我国经济的发展物流行业的竞争越来越激烈，在这样的环境下，高质量的服务和高水平的客户满意度决定了企业的发展。如果想要在快递行业保持不败之地，具备及时应对市场竞争的能力；作为一家具有应对市场竞争的能力，作为一家具有服务性质的公司。那就必须把服务做好讲诚信，做好品牌的的建设，不断开发新的市场使自己拥有多个具有竞争力切适合不同细分市场的子品牌。这样才能坐稳快递一哥的位置。

Ems最大的优点就是网络性很强全国各地都有网店，而且都有自己的兄弟别说到镇上就是村里那也是可以。但是他们反应速度较慢，跟踪查询有困难。而且价格都是我们一般人都不能接受的，而且一些村里客户也不会得到自己想要的态度，往往他们的态度都会很差，不愿意帮客户查询解释。这样会导致一大部分客户流失。

三、客户满意度的解决措施

（一）快递物流企业客户满意度调查解决的措施

1.消费者投诉30天后未得到答复才能向管理部门申诉，如今这一条件降为“7天” 2.管理部门申诉中心会回访消费者核实处理情况并征询消费者对申诉处理结果是否满意整个申诉处理过程将明确规定邮政管理部门以及申诉企业在其中所应承担的责任和义务，对消费者的及时反馈也将让整个处理过程显得更为周到、贴心、人性化

3.新办法，消费者可通过多种方式进行申诉。人们可以拨打“12305”，或者登录国家邮政局和各省、自治区、直辖市邮政管理局网站发起申诉，也可以采用书信或传真形式申诉。这无疑使得申诉渠道更加畅通。

现阶段国内的快递业虽然发展迅猛，但是仍然处在初级阶段行走。快递企业服务水平大 致相当不高，大多数快递企业依靠打实力战，自身的竞争优势还没有展现出来。根据我国资料调研结果显示，在以上诸多因素中，快递企业制定的价格是否合理、货物有无丢失损坏以及保价赔偿机制和货物到达时间是客户最为看重的几个方面。快递企业如果要快速提高客户满意度水平，就必须首先完善这几个方面的不足。同时，这些方面也恰恰是当前快递企业成为消费者投诉焦点的几个关键因素，因此，更加需要引起快递企业的高度关注与重视。

（二）第三方物流企业客户满意度的解决措施

1.对于小资本的私营老板，我们谈到业务时我们需要注意到，我们只是买卖关系交易关系。对于他们的态度不要太过于热情，事情就能简单的解决。而且客户最关键看到的是“价格与利益”尽量的了解客户是否能够接受。要及时的了解客户需求以至于及时迫切的得到信息做出评估，这样就会很快实现交易关系。

2.对于中型的领导，我们需要热情的态度和诚恳的心态去面对他。这样他们会放心，他们往往细心的考察的我们的态度和所做的准备，以及其他客户服务的态度。这些都是我们在这里需要注意的。他们兢兢业业的走到今天这一步，万事都很小心的把握。这点我们必须了解到，认真的做好考察和研究，以至于客户关系能够得到永久性。

3.大型的领导，稍微都会起很大的决定性因素。这样我们更要抓住这次机会，我们要得到他们的信任，认为咱们合作能过长远，能够得到双赢、节约成本。我们就必须做到，热情的服务，诚恳的态度。加大团队的意识凝聚团队意识，这样时间能够节约，了解客户资料。给他们做出最合适客户的需求和实际想到的目标。

4.往往我们都会忽略的群体才是我们需要加强整合的对象，经常会因为我们我们的不注意小问题会弄成大问题。对于这些我们就必须经常了解他们需要什么样的态度、需求。提高我们的热情态度和做好了解客户利益平衡的关键点。

任何一个行业都会有他们的客户，有了客户都会有不满意的服务态度，对于这些我们需要更强的研究和解决。CEO奇普.康丽写的（巅峰—马斯洛赋予伟大的公司的魔力），从中写到客户的需求往往都要经历三方面：蜕变—成功—生存才能达到自己想要的利益和目标。

（三）逆向物流客户满意度调查研究改进的措施

1、改善质量管理与处理，降低潜在事故发生的频率。

2、提高客户满意度，增加竞争优势。

3、有效降低物料成本。

4、有助改善环境行为，塑造企业优良形象。

（四）国有物流客户满意度的调查研究改进的措施

1.提升员工自身服务态度，提供奖惩法制度 2.回访客户，调查客户是否需求近距离的服务 3.向顾客学习，倾听客户需求

4.降低资费，资费太高很多客户，大多会选择其他私营快递

四、客户电话满意度调查分析以及改进方式

据我最近实习期间我主要负责客服电话咨询以及查询我了解到以下我们物流行业需要注意的细节以及我提出的小小建议。

存在的问题：

1.客户常常会朝我们客服发脾气 这是为什么呢？ 2.客户常常会因一些小问题不懂与我们客服人员产生争执

3.客户常常会因不懂也不会听我们说完话去打断我们所需要解释的问题 4.客户常常会因寄东西得不到及时的响应而生气不选择快递行业 我小小的建议：

1.心平气和去解决事情，让客户信任我们快递行业是为他们服务的 2.多多普及物流快递行业知识，让客户能够维护自己的权利 3.多多联系客户需求了解客户需要理解客户心情

4.快件公司会因业务人员货物太多未能将客户需求及时得到响应，应及时向客户道歉

五、客户回客访我们遇到的问题与解决措施

问题：我们身边大多数人群不了解物流，知道物流就是运东西，而且特别累，经常会出现一线员工。遇到问题不知道怎样解决，不知道怎样维护自己的权利。

解决的措施：普及物流知识，让更多的人群知道物流不是搬东西而已。我们也需要更多的知识含量，在合适的时间将合适的货物送到合适客户群体当中。让客户的权利得到有效的维护，而不是怕麻烦使我们物流一直存在客户服务态度问题当中，有他们的建议才是我们最大的动力。

物流行业是方便客户需求。物流服务水平必须灵活的另一个说法，方便或灵活性能人是客户的不同要求，并努力以经济的方式来满足这些要求物流中客户服务表现的量度从物流角度看，四个传统的客户服务因素：时间、可靠性、方便和信息的快捷沟通是制定有效客户服务计划的基本考虑因素。这些客户服务因素也是在物流领域中建立客户服务表现标准的基础。客户服务的供应链环境已经导致更严密的量度标准的产生，现在，越来越认识到表现量度需要从客户角度来进行。

客户满意服务是真正驱动企业物流运行的动力。将合适的产品在合适的时间以合适的数量及无误差与无货差地送达客户手中是物流运作的根本。客户服务的另一面是越来越多的客户对价值与质量比例关系的认识以及现代消费者的特殊需求，例如对时间及灵活性的要求对货物无差异的满意度提高。消费者既对质量提高了要求，也要求产品价格合理并具有最好的服务水平，适合于他们的时间习惯。成功的工商企业已采取了客户服务策略，并认识到快速反应、灵活性、顾客化和可靠性的重要意义。因为物流企业服务是以分布广泛、大多数不确定的客户为对象，所以，具有移动性以及面广、分散的特性，它的移动性和分散性会使产生局部的供需不平衡，也会给部分经营管理带来一定的难度。它是以数量多而又不固定的客户为对象，它们的需求在方式上和数量上是多变的，有很强的流动性，为此容易造成供需不平衡，导致在经营上劳动效率偏低、费用高的主要原因。消费者既对质量提高了要求，也要求产品价格合理并具有最好的服务水平，适合于他们的时间习惯。成功的工商企业已采取了客户服务策略，并认识到快速反应、灵活性、顾客化和可靠性的重要意义。

参考文献

[1]物流基础概念 [2]圆通服务宗旨

[3]CEO奇普.康利写的《巅峰—马斯洛赋予伟大公司的魔力》附件一：

尊敬的先生/女士： 您好，我们是宝鸡职业学院物流管理的一名学生，快递企业客户服务满意度的调查。您的意见对我们很有帮助，希望您可以抽空帮我们做一下问卷，只需要耽误您几分钟的时间。谢谢！

1.您需要快递物件，您通常选择下面哪些快递企业的服务？（c、h）

A、申通 B、顺丰 C、圆通 D、天天 E、韵达 F、宅急送 G、中通 H、EMS I、中诚 J、汇通 其它

2.您所选择的快递公司最吸引您的地方是哪里?（a、c、d）A、价格 B、服务速度 C、服务态度 D、服务方便性 E、其他

3.当您向服务人员提出服务要求或咨询问题时，是否能得到及时解决？（b）A、是 B、不是

4.您认为服务人员的态度如何？（b）A，热情友好 B、一般 C、冷漠 D、态度恶劣 5.您寄送物件时，快递公司以何种方式取货？（b、c）

A、上门取货，方便快捷 B、上门取货，但取货速度较慢 C、需自己送去营业网点，比较麻烦

6.您认为送货速度如何：（c）

A、快速，有时还能提前 B、准时 C、较慢 D、延期时间长，总是需要催

7.您通常使用快递业务时的费用是：（b）

A、＜＝10元 B、＜＝20元 C、＜＝30元 D、30元以上 8.您选择的快递公司的快递费用您觉得：（b）A、相对便宜 B、适中 C、稍贵

9．收到产品时，产品出现货损货差的情况多吗 ?（c）A、非常多 B、比较多 C、一般 D、比较少 E、没有发生过

10.您是否投诉过快递企业，服务人员对您投诉的问题的处理是否让您满意？（a）A、没有 B、有，非常满意 C、有，基本满意 D、有，不太满意 E、有，非常不满意

11.对于当前的快递行业，您觉得哪方面做得比较好： A、快递费用 B、快递速度 C、物件的安全性 D、服务态度 本次问卷调查结束，感谢您在百忙之中抽出时间参与本次调查，谢谢

分析：对于这次问卷调查，我看到客户往往都会对价格、服务态度及其上门取货产生很大的情绪，这些都是我们应该注意的。

措施：多多从客户角度，思考问题。在最方便的地方，得到最有效的客户满意度。附件二：

尊敬的先生/女士： 您好，我们是宝鸡职业学院物流管理的一名学生，逆向物流客户服务满意度的调查。您的意见对我们很有帮助，希望您可以抽空帮我们做一下问卷，只需要耽误您几分钟的时间。谢谢！

1,、您的性别：（B）男

B女 您的年龄是（B）

A20以下

B20-25 C25-30 D30以上 您的学历：（A）

A大专

B本科

C研究生

D 您是否在淘宝上购过物：（A）A是 请回答5题

B 否

无需回答

您是否在淘宝网上进行退货:(A)A是 请回答6-10题

B否请回答11题 您因为何种原因退货：（A）

A产品质量问题

B产品和网页描述不符

C只是不喜欢 D快递速度太慢 E 发货速度太慢

F其他 您在淘宝退货商品的种类有（A）

A服饰

B书籍

C家电

D食品

E化妆品

F其他 有时您在考虑退与不退之间考虑的什么问题（B）A考虑到是否扣信誉问题

B考虑到手续会很麻烦 C考虑退货太长得不到响应 D 其他 您对淘宝退货满意度如何

A满意

B一般

C不满意 A、淘宝退货系统易用性操作

B B、退货时卖家的服务态度

C C、淘宝退货手续的合理性C D、卖家处理退款申请的效率B E、淘宝处理退货纠纷投诉的效率C

博士生

E其他 E、退货寄回商品时快的的速度B G、淘宝退货的整个周期 B

H、在淘宝退货商品过程整体满意度B

10、您有没有在淘宝网上进行退货的原因是（B、D)A所购买商品都很满意，不需要退货 B退货周期太长，不想浪费时间 C不太满意，但害怕退货程序很麻烦 D申请退货，得不到卖家响应 E其他

本次问卷调查结束，感谢您在百忙之中抽出时间参与本次调查，谢谢

这次的问卷调查我们所看到的问题有：运用淘宝的人群大多都会是年轻人，现在的网购越来越盛行。我们都会看到客户的很多不满意，退货慢，服务态度差，反映的问题经常得不到响应。

解决措施：提高我们一线工作人员的服务态度，了解客户需求。进行及时的分析，考察和解决。

附件三：

尊敬的先生/女士： 您好，我们是宝鸡职业学院物流管理的一名学生，第三方物流客户服务满意度的调查。您的意见对我们很有帮助，希望您可以抽空帮我们做一下问卷，只需要耽误您几分钟的时间。谢谢！

1产品质量（C）A、很满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意 2产品价格（C）A、很满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意

3、交货期限（B）很满意 A、满意 B、基本满意 C、不满意

4、售后服务（B）A、很满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意

5、配合度（C）A、很满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意

6、总体评价（C）A、很满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意

7、您最关注的是哪项内容？ 请提宝贵意见或建议： 多多了解客户需求

从客户角度考虑，什么才是想要的 什么情况下，会得到客户的微笑

本次问卷调查结束，感谢您在百忙之中抽出时间参与本次调查，谢谢 对于本次问卷调查我们会看到客户对于产品满意但是会对售后的服务产生质疑

解决的方案和措施：了解客户，建立长期联盟关系。倾听客户心声，使客户的满意度得到微笑。

**第三篇：客户满意度调查问卷**

尊敬的客户：

非常感谢您在过去的日子里对金客隆超市的大力支持和信任！

在今后的日子里，金客隆超市将一如既往的站在顾客的立场，为顾客的利益着想，争取顾客最大的满意。为进一步了解，分析顾客对我们服务的满意状况，我们做了此次调查，希望您提出您宝贵的的意见和建议！在此表示感谢！

您的性别年龄所在超市（县级门店/乡镇店）

1、您对我超市的整体购物环境是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

2、您对我商场退换货方便、快捷程度感觉

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

3、您对我商场服务的便捷性感觉

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

4、您对我超市的商品维修服务是否满意及商场售后服务水平感觉，您在超市中

若遇到商品质量问题，是否能够顺利解决

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

5、您觉得我超市总服务台、存包处的服务质量是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

6、您认为我超市内的员工是否总是愿意帮助顾客吗？对超市内员工行为举止的礼貌度是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

7、您认为我商场内通道和商品的陈列对您购物影响

A方便B一般C比较不方便D不方便

8.您对金客隆超市的收银员服务态度是否满意，对我超市收银员的服务用语是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

9.您在我超市结账时排队时间长短

A几乎不用排队B需要一些较少时间排队C很长时间等待

10.您对超市收银区的卫生是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

11.您在结账时，对使用银行卡或信用卡的刷卡速度是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

12.您对询问收银员问题时的回答是否满意

A满意B 比较满意 C比较不满意D 不满意

13.您认为 我超市的收银员应该在哪方面改进

再次感谢您的宝贵建议和意见！

**第四篇：客户满意度调查问卷**

客户需求满意度调查问卷

（旺角城）

问卷编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 尊敬的客户：

您好！感谢您长期以来对顺发恒业的支持，有机会为您和您的家人服务，我们深表荣幸。满足客户需求，追求客户满意是顺发恒业的一贯目标。为了深入了解您的需求，在今后进一步完善我们的产品和提高我们的服务水平，我们特别安排了此次调查，请您抽出宝贵的时间认真填写下面的客户调查表，我们将对您的回答完全保密，再次感谢您对我们的支持！

填表说明：请您在认为合适的选项处打“√”，或按要求在“\_\_\_\_\_\_\_”上填写。选择题如无特殊说明，均可以选择多个选项。

一、销售服务与交房服务

（1）您认为我们售楼处的布置，哪些方面是做得较好，值得保留和发扬的？

a、售楼处的卫生情况

b、售楼处布置舒适得体

c、售楼处的装修风格

d、售楼处的展示、洽谈、签约等功能分区

e、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（2）你最希望在售楼处了解到的项目信息有：

a、区位信息

b、配套信息

c、户型

d、交通状况

e、景观设计

f、建筑用材

g、建筑设计

h、价格

I、物业管理

J、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（3）您认为售楼处的工作人员中，哪些人员做得较好，值得保留和发扬？

a、销售人员的专业度和熟练度

b、销售人员的工作积极性

c、财务人员的工作态度

d、银行人员工作态度

e、保洁人员的服务意识

f、保安人员的服务意识

g、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（4）在您的购房过程中，您认为我们哪些环节做得较好，值得保留和发扬？

a、楼盘介绍到位

b、签约程序规范便捷

c、付款程序规范便捷

d、按揭程序规范便捷

e、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（5）你购买旺角城的按揭银行是\_\_\_\_

\_

\_\_\_\_（如没有，则本题不填），您对按揭银行是否满意？

a、非常满意

b、比较满意

c、不满意（选择c请填写）不满意的原因是：

a、银行工作人员服务态度不好

b、可选择银行少

c、银行手续多，效率低，放款慢

d、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（6）您是否希望提前交房？（单选）

a、希望

b、不希望

c、无所谓

（7）交房时，您希望开发商能组织哪些商家进行现场咨询？

a、中介公司

b、装修公司

c、物业家政公司

d、建材公司

e、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（8）您最想于交房前获知的信息有？

a、小区智能化配套

b、信报箱、牛奶箱位置

c、物业配套服务

d、生活配套

e、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（9）您觉对我们的销售服务和交房服务还有其他哪些意见和建议？\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

二、规划设计

（1）您认为旺角城在规划设计上，以下哪些方面是您比较满意的？ a、外立面

b、园林景观

c、户型

d、小区配套

e、其他\_\_\_\_\_\_\_（2）在园林景观的设计方面，以下哪些方面是您比较看重的？

a、水系的设计

b、树木树种的搭配

c、景观小品的应用

d、亭台廊榭等的设置

e、广场、道路的铺装

f、景观照明

g、屋顶绿化

h、其他\_\_\_\_\_\_\_（3）小区内车行道路的路面材质，您更希望使用哪种材质？（单选）

a、柏油

b、石材铺装

c、无所谓

d、其他\_\_\_\_\_\_\_（4）关于小区的活动设施，您认为哪些是必不可少的？

a、老年人的运动设施

b、儿童玩耍的沙坑

c、儿童滑梯等游戏设施

d、篮球场、网球场等体育运动

e、游泳池

f、健身房

g、其他\_\_\_\_\_\_\_（5）您认为小区里公共区域内，哪些地方需要设置座椅？

a、不需要

b、广场等活动区域

c、绿化景观附近

d、水系景观

e、架空层

f、其他位置\_\_\_\_\_\_\_（6）您认为小区里是否需要设置电瓶车的充电电位？ a、需要

b、不需要

c、无所谓，不使用电瓶车

（7）您认为小区内哪些地方需要安装监视摄像头？

a、小区出入口

b、单元出入口

c、电梯内

d、每层的楼梯间

e、其他\_\_\_\_\_\_\_（8）您认为社区商业配套方面，以下哪些业态比较重要和必不可少？

a、超市

b、餐饮

c、便利店

d、服务配套

e、美容

f、服饰精品

g、生活家居

h、休闲

i、其他\_\_\_\_\_\_\_（9）您认为旺角城在户型设计上，以下哪些方面是您比较满意的？

a、采光

b、通风

c、功能空间面积划分

d、功能空间布局

e、私密性保护

f、其他\_\_\_\_\_\_\_（10）您觉对我们的规划设计还有其他哪些意见和建议？\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

三、客户服务

（1）您（或您的家人）目前是否是尊客会会员？（单选）

a、自己是会员

b、家人是会员

c、家中没有尊客会会员

d、还不是会员，但愿意加入（请填写附上的会员申请表）（2）对我们提供的客户服务，您认为做得较好，值得保留和发扬的有哪些？

a、《人境》杂志

b、尊客会活动

c、尊客会特约商家

d、邵逸夫医院贵宾诊室

e、尊客会积分

f、生日与节假日关怀

g、客户投诉处理与反馈

h、其他\_\_\_\_\_\_\_（3）对于我们的800电话投诉处理与反馈，您认为哪些方面做得较好，值得保留和发扬? a、没有打过800投诉电话

b、投诉渠道畅通性

c、投诉处理人员态度

d、投诉处理效率

e、投诉处理结果

f、其他\_\_\_\_\_\_\_（4）您有没有收到过我们的《人境》杂志？（单选）

a、每期都有

b、大部分时间都有

c、偶尔有

d、从来没收到过

（5）您希望《人境》杂志能加强哪些方面的内容？

a、企业资讯和动态

b、楼市和时事信息

c、项目相关信息

d、社区和会员互动

e、业主来稿

f、投资理财类信息

g、生活休闲类信息

h、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（6）您希望尊客会能多组织哪方面的活动？ a、针对少年儿童的活动

b、针对老年人的活动

c、针对青年人的活动

d、亲子活动

e、家庭活动

f、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（7）为了更有针对性地组织活动，我们希望了解您的家庭人口结构，您家庭的目前常住人口是怎样的情况？（单选）

①人口数量：a、1人

b、2人

c、3人

c、4人

d、5人及以上

②是否有小孩：a、没有小孩

b、有0~3岁小孩

c、有4~6岁小孩

d、有7~12岁小孩

e、有13~18岁小孩

f、有18岁以上小孩

③是否有60岁以上老年人：a、有

b、没有（8）您希望我们增加哪些类型的特约商家？

a、餐饮

b、休闲娱乐

c、医疗

d、美容健身

e、旅游

f、装修建材

g、文化艺术

h、汽车相关

i、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（9）您觉对我们的客户服务还有其他哪些意见和建议？\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

四、总体印象

（1）总的来说，您对旺角城项目是否满意？

a、非常满意

b、比较满意

c、不满意 ①（选择a或b请填写）满意的原因是：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ②（选择c请填写）不满意的原因是：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（2）总的来说，您对顺发恒业是否满意？ a、非常满意

b、比较满意

c、不满意

①（选择a或b请填写）满意的原因是：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ②（选择c请填写）不满意的原因是：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（3）如果您要再次置业，您是否愿意选择顺发恒业的产品？

a、非常愿意

b、视情况而定

c、不愿意

d、暂时不会再次置业（4）如果您有亲友要置业，您是否愿意推荐顺发恒业的产品？

a、非常愿意

b、视情况而定

c、不愿意

d、暂时没有亲友要置业

（5）您觉对顺发恒业或旺角城项目还有其他哪些意见和建议？\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

五、个人资料

被访者姓名 旺角城房号 会员卡号 联 系 电 话

再次感谢您的配合，如有任何意见或建议，欢迎您致电： 顺发恒业免费服务热线 8008571515 我们会尽我们所能为您提供更优质的服务。

顺发恒业客户服务部

2025年8月

**第五篇：客户满意度调查问卷**

客户满意度调查问卷

尊敬的客户：

您好！感谢您长期以来对金地伟业的支持，有机会为您和您的家人服务，我们深表荣幸。满足客户需求，追求客户满意是金地伟业的一贯目标。为了深入了解您的需求，在今后进一步完善我们的产品和提高我们的服务水平，我们特别安排了此次调查，请您抽出宝贵的时间认真填写下面的客户调查表，再次感谢您对我们的支持！

1.您对本公司置业顾问服务态度是否满意？

□满意□基本满意□不满意

2.您对本公司工作效率是否满意？

□满意□基本满意□不满意

3.您的意见或建议？

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

客户房号：总房款：客户姓名：

2025年\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

客户满意度调查问卷

尊敬的客户：

您好！感谢您长期以来对金地伟业的支持，有机会为您和您的家人服务，我们深表荣幸。满足客户需求，追求客户满意是金地伟业的一贯目标。为了深入了解您的需求，在今后进一步完善我们的产品和提高我们的服务水平，我们特别安排了此次调查，请您抽出宝贵的时间认真填写下面的客户调查表，再次感谢您对我们的支持！

4.您对本公司置业顾问服务态度是否满意？

□满意□基本满意□不满意

5.您对本公司工作效率是否满意？

□满意□基本满意□不满意

6.您的意见或建议？

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

客户房号：总房款：客户姓名：

2025年\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

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！