**客户满意度调查表**

尊敬的先生/女士：

您好！

请将下表内容填好后及时发给我们，我们将根据您的宝贵意见改进工作，更好地为大家服好务！

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 配件销售商（盖单） | |  | 填表日期 | 年 月 日 |
| 填报人（自愿填） | |  | 联系电话 |  |
| 满意度测评内容： | | | | |
| 序号 | 考评项目 | | 标准分 | 评价分 |
| 1 | 配件订单受理及时性与满足情况。 | | 15 |  |
| 2 | 订单交付的准确性、及时性与物流及时性。 | | 10 |  |
| 3 | 供应产品品质、包装品质与质量稳定性。 | | 10 |  |
| 4 | 故障件、滞销件退换顺畅程度，受理及时性。 | | 5 |  |
| 5 | 材料转款与转账后及时通知情况。 | | 5 |  |
| 6 | 往来账务清晰程度，对账周期情况。 | | 5 |  |
| 7 | 配件型号、价格查询的及时性与回复情况。 | | 10 |  |
| 8 | 配件型号、价格添加的及时性与回复情况。 | | 10 |  |
| 9 | 电话接听、咨询解答的服务态度。 | | 15 |  |
| 10 | 工作人员的业务技能、服务水平的专业性。 | | 15 |  |
| 合 计 | | | 100 |  |
| 您对我们今后的服务还有什么改进要求？ | | | | |
| 评价说明：   1. 本考评是配件中心或专营店对骏兴汽配公司的配件保障能力、服务水平等综合评价，请各单位按考评项目客观考评，在对应写评价分数栏填写评价分； 2. 本调查每月进行一次，请各配件销售商分别于每月5日前完成上月的评价，并通过邮件或传真发至骏兴汽配公司。联系人：张亚立/陈丽，传真：028-26615268； 3. 评价标准：满意（91%～100%），基本满意（81%～90%），一般（61%～80%）不满意（0%～60%）； 4. 更多关于考评的内容,请访问骏兴汽配官网：[www.zyjxqp.com,咨询电话：028-26181068](http://www.zyjxqp.com,也可咨询028-26181068)。 | | | | |