

**佛山市禅城区陶瓷行业协会**  
**消费维权服务站服务满意度调查问卷**  
(            年度)

尊敬的先生/女士:

为方便我们的工作并有利于我们持续地改进工作,请您协助我们完成此张调查问卷,对我们的不满意之处提出改进建议。

-----  
**调查对象信息**

- 1、您的性别是: 男    女  
2、您的年龄: 18岁以下    18-35岁    36-49岁    50-59岁    60岁以上  
3、您是否向我们提出过消费咨询: 有    无    其他(请补充) \_\_\_\_\_  
4、您在我们陶瓷行业消费过程中是否有过消费投诉的经历: 有    无    其他(请补充) \_\_\_\_\_

**问卷题目**

评分指引:对以下内容给出满意程度的评价,请用“√”勾选出最符合您真实感知的对应分值,选项都为单选。

- Q1. 您对本站受理接待点、和解室的设置位置、布局的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q2. 您对本站场所的卫生、空气和灯光等服务环境的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q3. 您对本站受理接待点、和解室设置的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q4. 您对本站服务人员熟悉业务的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q5. 您对本站和解员消费纠纷和解工作技能的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q6. 您对本站服务人员服务态度的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q7. 您对本站服务内容和程序公开的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q8. 您对本站消费咨询回复结果的满意程度(提出过消费咨询的选答此项)  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q9. 您对本站受理消费纠纷的效率的满意程度(有过消费投诉的经历选答此项)  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q10. 您对本站消费提示、消费警示宣传方式的满意程度  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q11. 您对本站服务质量的总体印象评价  
很满意    满意    一般    不满意    极不满意
- Q12. 您会向他人推荐服务站所在经营者的可能性    会    不会
- Q13. 其他意见或具体建议

签名: (可不签)

(问卷结束,谢谢!)