



2017年東元電機股份有限公司
顧客滿意度調查

親愛的客戶：

感謝 貴公司多年來的惠顧，東元將努力改進缺失，提供顧客更滿意的產品與服務；為瞭解所提供的產品與服務是否符合您的需求，敬請 貴客戶能撥空，惠填下列問卷，做為本公司改進的依據。問卷的設計除基本資料外，主要涵蓋了銷售團隊的滿意度、產品品質產品交期、售後服務、整體滿意度等五大構面，並輔以整體滿意度之評價。

感謝您的協助與寶貴意見。

敬祝

駿業興隆

東元電機股份有限公司

機電系統營銷事業部

敬託

客戶滿意是TECO成功的關鍵。我們持續的努力，希望以準時的交貨和優質的產品來滿足您的需求。請花一點時間填寫以下所附的調查問卷，感謝您的支持。

基本資料

公司：_____

日期：_____

姓名：_____

職務：_____

1. 請勾選貴公司的屬性：

- 經銷商 設備商 系統整合商 工程公司 終端客戶

2. 貴公司會採用的馬達廠牌有：(可複選)

- 東元 大同 ABB Siemens WEG 斯諾 富田 新生
 HYUNDAI 其他 (_____)

請就貴公司與東元的往來經驗，圈選您對東元各項產品及服務的看法與滿意程度：

請就下列問題，提供您對本公司各項產品的看法，分別就重要性及滿意度，填入您認為合適的意見填答範例如下：

範例：非 常 重 要 ---5
重 要 ---4
沒 意 見 ---3
不 重 要 ---2
非 常 不 重 要 ---1

重
要
性

非 常 滿 意 ---5
滿 意 ---4
沒 意 見 ---3
不 滿 意 ---2
非 常 不 滿 意 ---1

滿
意
度

在填答第一題「a1. 業務單位能及時提供報價。」認為該題的重要性為「沒意見」，滿意度為「非常滿意」，則填答方式如下：

	重 要 性	滿 意 度
a1. 業務單位能及時提供報價。	3	5

A. 銷售

詢估價階段

- | | 重 要 性 | 滿 意 度 |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| a1. 業務單位能及時提供報價。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a2. 業務單位能及時回覆客戶所需的產品資訊。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a3. 業務單位提供的產品相關文件或圖面符合所需。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a4. 業務單位的服務態度良好。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a5. 客戶容易聯繫到業務人員。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

訂單階段

- | | 重 要 性 | 滿 意 度 |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| a6. 業務單位能及時回覆客戶所需的產品資訊。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a7. 業務單位提供的產品相關文件或圖面符合所需。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a8. 及時提供訂單處理進度查詢 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a9. 業務單位的服務態度良好。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a10. 客戶容易聯繫到業務人員。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

貴公司認為東元的業務單位需要改善的地方或建議：

B. 交貨

- | | 重 要 性 | 滿 意 度 |
|------------------|-----------------------|-----------------------|
| b1. 產品準時交貨。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b2. 產品包裝符合要求、規定。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b3. 物流團隊的服務態度良好。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

貴公司認為東元的物流需要改善的地方或建議：

C. 產品品質

重要性 滿意度

- | | | |
|------------------|-----------------------|-----------------------|
| c1. 產品組裝、外觀良好。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c2. 產品使用說明、標示清楚。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c3. 產品容易安裝、操作。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c4. 產品性能符合需求。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c5. 產品故障率低。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

貴公司認為東元的產品品質需要改善的地方或建議：

D. 售後服務

重要性 滿意度

- | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| d1. 服務人員能在約定時間內到場服務。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d2. 服務人員服務態度良好。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d3. 服務人員到現場能快速解決問題。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d4. 回廠維修的產品能在約定時間內送回給客戶。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d5. 及時並有效地處理客訴。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d6. 遇到產品技術問題容易得到諮詢。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d7. 備品、備件之供應無虞。 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

貴公司認為東元的售後服務需要改善的地方或建議：

整體滿意度

願意 不願意

您願意再度購買東元產品？

如果選擇"不願意"，原因：

F. 為了持續的進步，請提供其他的意見或建議給我們，謝謝！
