

2017年客户满意度调查

填写说明

问卷中除了一些反映您的基本意见和常规问题外，大部分是反映程度差异的问题，我们将这些问题分为1到10分的不同水平，分别代表：非常不满意（1分~2分）、不满意（3分~5分）、基本满意（6分~7分）、比较满意（8分~9分）、非常满意（10分），您可以根据自己认为合适的水平打分。

综合评价

- 您对财人汇公司本年度工作的总体评价为：
非常不满意 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常满意
- 您对财人汇提供的软件产品质量的总体评价是（在后面的问题中可以做详细评价）：
非常不满意 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常满意
- 您对财人汇提供的服务质量（包括销售/售前支持、项目实施、售后服务等）的总体评价是（在后面的问题中可以做详细评价）：
非常不满意 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常满意
- 就产品质量来看，您认为财人汇的产品定价：
非常不合理 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常合理
- 就服务质量来看，您认为财人汇的服务收费：
非常不合理 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常合理
- 您在最初选择/使用财人汇的产品时，您对财人汇的期望：
很低 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 很高
- 在使用财人汇产品后，与期望相比，您觉得财人汇的产品与服务：
非常失望 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 超过期望
- 与您所了解的其他同类的应用软件提供商相比，你觉得财人汇：
很差 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 很好
- 今后如果重新选型，产品升级或开发新业务，您继续使用财人汇的产品可能性：
不可能 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 一定会

详细评价

12 为便于我们做出有针对性的改进措施，请您对以下产品做出单独评价：

产品名称	评价	您对哪些方面不满意或认为需要改进（可多选，请选择选项所对应的编号）： 1 功能需求 2 性能需求 3 程序质量（系统缺陷） 4 产品交互体验 5 易用性 6 技术文档质量 7 售后支持相应速度
网上开户系统		1 2 3 4 5 6 7
网上营业厅系统		1 2 3 4 5 6 7
网上商城系统		1 2 3 4 5 6 7
其他 1		1 2 3 4 5 6 7
其他 2		1 2 3 4 5 6 7

13 请您对财人汇的服务工作做出评价：

服务分类	评价	不满意原因/改进建议
销售与售前服务		
现场服务		
维护服务		
技术支持服务		
注： ● 现场服务包括系统上线前的项目实施、上线后的现场维护和技术支持。 ● 技术支持包括系统上线后的程序修改，包括缺陷修复、新增需求的实现。		

14 您对财人汇的产品和服务或者对本项调查有何宝贵的意见和建议请写在下面。

填写者信息

为了我们能够及时与您联系并寄送礼品，请填写以下信息（带“*”的为必填项）：

*公司名称	_____	*联系电话	_____
*地 址	_____	省(市)	_____
	_____	市(区)	_____
*填 写 者	_____	*所属	_____
	_____	部 门	_____
E-mail	_____	职 务	_____
	_____		_____

感谢有您，陪伴前行！