**调查问卷**

您好，上海建科检验有限公司为了更好的为客户提供服务，提升认证人员技术水平与服务水平，烦请您针对目前在产品认证过程中为您提供服务的人员在以下方面的表现，做出真实评价，提出宝贵意见和建议。谢谢！

请于 年 月 日前传真至021-33507549，或发送电子邮件至jkjyrz@jktac.com。

|  |
| --- |
| **上海建科检验有限公司质量调查问卷** |
| 客户名称 |  | 通讯地址 |  | 邮编 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  | 邮箱 |  |
| 服务项目 |  |
| 项次 | 调 查 内 容 | 很满意10 | 满意8 | 较满意7 | 不满意4 | 很不满意0 | 备注 |
| 技术能力 | 对标准（规范）、规则的理解能力 |  |  |  |  |  |  |
| 对认证要求的理解能力 |  |  |  |  |  |  |
| 对认证产品的熟悉程度 |  |  |  |  |  |  |
| 对认证问题的处理能力 |  |  |  |  |  |  |
| 服务态度 | 工 作 效 率 |  |  |  |  |  |  |
| 热 情 服 务 |  |  |  |  |  |  |
| 服务质量 | 认证结果真实、准确性 |  |  |  |  |  |  |
| 认证反馈及时、准确 |  |  |  |  |  |  |
| 沟通理解 | 了解用户要求 |  |  |  |  |  |  |
| 沟 通 舒 畅 |  |  |  |  |  |  |
| 客户满意度结论分数合计≥70分为满意 |  |

1.您认为目前在产品认证管理流程及工作流程方面存在哪些主要问题？有何改进建议？

2.您认为目前在产品认证方面存在哪些主要问题？有何改进建议？

3.您对建科检验公司其他工作的改进建议？