

	广东德实检验有限公司	表单编号: DASH-CS-R01
	客户满意度调查表	表单版本: A/00
		生效日期: 2021-4-30

客户满意度调查表

获证组织名称（公章）: _____ 联系人: _____ 联系电话: _____ 日期: _____

感谢您申请 DASH 认证, 请您在百忙中抽时间对我们的工作做出评价, 您的意见将有助于我们持续改进, 并更好地满足您的要求和期望。非常感谢对我们工作的支持!

一、认证受理 (12%)	1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1. 认证程序的告知	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
2. 认证费用的沟通	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
3. 工作人员服务态度	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
二、审核策划及实施 (48%)					
4. 文件评审的沟通	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
5. 审核安排的沟通	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
6. 审核计划提前告知	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
7. 审核员个人素质	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
8. 审核员行为规范	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
9. 审核员业务能力	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
10. 组长的组织能力	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
11. 审核员沟通方式	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
12. 对企业改进的帮助	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
13. 对企业文化的理解	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
14. 审核结果客观性	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
15. 纠正措施的验证	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
三、认证证书发放 (12%)					
16. 证书发放及时性	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
17. 证书信息准确性	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
18. 工作人员服务态度	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
四、证后服务 (28%)					
19. 证后服务方式	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
20. 证后服务内容	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
21. 证后服务态度	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
22. 证后服务的及时性	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
23. 证后服务的有效性	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
24. 证后服务人员能力	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
25. 证后服务人员素质	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
合计:					
五、综合评价:					
1. 审核组长	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
2. 审核组成员	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
3. 德实机构	☐ 很满意	☐ 满意	☐ 基本满意	☐ 不满意	☐ 很不满意
六、顾客需求与期望					

	广东德实检验有限公司	表单编号: DASH-CS-R01
	客户满意度调查表	表单版本: A/00
		生效日期: 2021-4-30

1. 与德实的合作中,觉得我们哪些方面还需改善?

☐市场营销 ☐品牌宣传 ☐业务范围 ☐审核 ☐服务 ☐沟通

☐其他_____

2. 还需要德实提供哪方面的服务:

—— 认证服务:_____

—— 企业内部培训服务: _____

—— 其他服务: _____

3. 您认为最好的沟通渠道是什么:

☐电话 ☐网络 ☐交流活动 ☐现场回访

4. 您了解德实的主要渠道是:

☐网络媒体 ☐其他企业推荐 ☐咨询公司介绍 ☐其他

七、其他意见及建议

请您对上述问卷项目做出客观、公正的评价。对认证审核工作人员的意见可涉及到具体人,对您填写“不满意”和“很不满意”的条款,我公司将作进一步核查,以便改进我们的服务,同时我们将对相关信息予以保密,并承诺不影响对组织认证审核的公正性。

联系地址:深圳市福田区福田街道福山社区滨河大道 5022 号联合广场 A 座 2113

电话: 0755-82775525

邮箱: am@dashtest.com.cn