

客户满意度调查表

尊敬的客户您好：

诚挚感谢贵方选择卡狄亚标准认证（北京）有限公司（GIC 中国）做为贵方第三方认证方。为了解您对我公司认证服务工作的感受和评价，提高我公司服务质量和水平，进一步满足客户要求，请协助我们填写完成此表。您的意见和建议都是我公司宝贵财富，并将激励我们更加努力工作，以便为客户提供更优质、高效的服务。我们承诺对您提供的相关信息严格保密！ 谢谢合作！！

企业基本情况	企业名称（盖章）					
	本次审核类型	<input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 第一次监督 <input type="checkbox"/> 第二次监督 <input type="checkbox"/> 第三次监督 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 其他：				
	现场审核日期	年 月 日—— 月 日				
	填表人/电话		填表日期			
审核组	组长 A：	组员： B：	C：	D：	E：	F：
审核前联络	申请受理过程中的服务态度、效率	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意：
	审核计划通知及时、清晰	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意：
	审核组构成及路线安排	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意：
满意程度						
现场审核实施	审核员的礼仪和服务意识	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	审核员严于律己的作风方面	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	审核过程中双方沟通	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	审核员的专业水平	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	审核组长的管理、协调能力	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	审核组的工作效率及客观公正性	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	体系有效性与不符合的判断	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
评定及证书发放	认证决定通知及时性	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	证书发放的及时性和准确性	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	获证方的信息公告方面	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意

获证后服务	申、投诉的处理	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	年度监督审核预先联系	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	复评换证审核预先联系	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
对填写不满意或很不满意的选项，请您写清造成您不满意的具体情况，谢谢！						
为提高我公司为您提供的认证服务水平，请您对以下方面给我们提出宝贵意见						
您认为审核员的哪方面素质有待提高？	<input type="checkbox"/> 道德素质	<input type="checkbox"/> 专业素质	<input type="checkbox"/> 沟通能力	<input type="checkbox"/> 敬业精神	<input type="checkbox"/> 服务意识	<input type="checkbox"/> 其他
信息交流和认证资料传递工作中哪些方面有待提高？	<input type="checkbox"/> 资料传递	<input type="checkbox"/> 发票支付	<input type="checkbox"/> 电话接待	<input type="checkbox"/> 进程查询	<input type="checkbox"/> 日常沟通及时性	<input type="checkbox"/> 其他
为了缩短认证周期，您认为 GIC 在哪些环节应该提高工作效率？	<input type="checkbox"/> 受理期	<input type="checkbox"/> 计划安排	<input type="checkbox"/> 现场审核	<input type="checkbox"/> 资料传递	<input type="checkbox"/> 资料评审	<input type="checkbox"/> 证书发放
在网上信息发布工作的哪些方面有待提高？	<input type="checkbox"/> 及时性	<input type="checkbox"/> 准确性	<input type="checkbox"/> 条理性	<input type="checkbox"/> 内容多样性	<input type="checkbox"/> 检索方便性	<input type="checkbox"/> 其他
在认证工作中，哪些方面需要改进？	<input type="checkbox"/> 工作态度	<input type="checkbox"/> 服务态度	<input type="checkbox"/> 专业素质	<input type="checkbox"/> 申请方便性	<input type="checkbox"/> 程序操作	<input type="checkbox"/> 部门工作衔接
您愿意参加 GIC 组织的什么类型的会议	<input type="checkbox"/> 不愿意	<input type="checkbox"/> 培训类	<input type="checkbox"/> 考察类	<input type="checkbox"/> 其他：		
您对 GIC 的意见及建议						

非常感谢您在百忙之中对我公司工作的帮助与支持，我们一定会认真阅读您的评价及建议，力争为您提供更好的服务。

贵公司在体系运行中有任何问题，欢迎您随时致电我公司：010-65389116，我们将竭诚为您服务。