|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维修企业客户意见反馈表** | | | | | | |
| **维修企业** |  | **资质证号** |  | **日期** | **年 月 日** | |
| **送（修）单位** |  | **送（修）人** |  | **电话** |  | |
| **评 分**  **调查项目** | | **4 选 1** | | | | |
| **6分** | **4分** | **2分** | | **0分** |
| 价格30分 | ①维修项目价格公开 | 公开 |  |  | | 未见 |
| ②维修费用收取 | 合理 | 一般 |  | | 不合理 |
| ③价格咨询答复 | 满意 | 较满意 | 一般 | | 不满意 |
| ④发票内容工料费详实 | 详实 | 较详实 | 一般 | | 不详实 |
| ⑤有无价格欺诈行为 | 没有 |  |  | | 有 |
| **得分合计** |  |  |  | |  |
| 周期30分 | ①办理维修手续接待时间 | 很短 | 较短 | 一般 | | 太慢 |
| ②维修服务工作进展 | 很快 | 较快 | 一般 | | 慢 |
| ③遵守交车约定时间 | 满意 |  | 可接受 | | 不满意 |
| ④几分钟的小修会尽快解决且十分认真 | 满意 | 较满意 | 一般 | | 不满意 |
| ⑤提车等待时间 | 很短 | 较短 | 一般 | | 长久 |
| **得分合计** |  |  |  | |  |
| 质量30分 | ①  向客户说明故障原因和维修执行情况 | 详细 | 较细 | 不细 | | 未做 |
| ②维修人员技术水平和技能 | 好 | 较好 | 尚可 | | 不好 |
| ③对维修质量的评价 | 满意 | 较满意 | 一般 | | 不满意 |
| ④车辆返修情况 | 无返修 |  | 有返修 | | 多次返修 |
| ⑤维修和交车时车辆清洁情况 | 很好 | 较好 | 尚可 | | 不好 |
| **得分合计** |  |  |  | |  |
| 服务60分 | ①服务态度评价 | 很好 | 较好 | 一般 | | 不好 |
| ②是否有不必要的或未经同意的维修项目 | 没有 |  | 有时有 | | 经常有 |
| ③车辆维修后回访情况 | 经常 | 有时 |  | | 没有 |
| ④车辆维修时的态度 | 满意 | 较满意 | 一般 | | 不满意 |
| ⑤你是否感到你是修理厂的重要客户 |  | 是 | 一般 | | 不是 |
| ⑥维修人员向客户提出维修建议、提供信息 | 耐心真实 | 尚可 |  | | 没有 |
| ⑦广告和促销活动做得好 |  |  | 较好 | | 不好 |
| ⑧维修工作人员满足客户需要 | 努力 | 较好 | 一般 | | 未满足 |
| ⑨维修服务人员索取物品 | 没有 |  | 有时 | | 经常 |
| ⑩特色服务（如：24小时服务、外出急修、拖车服务、免费WIFI等） | 良好 |  | 尚可 | | 没有 |
| **得分合计** |  |  |  | |  |
| **得分总计** | |  |  |  | |  |
| 备注：资质证号由维修企业填写，其余由客户填写，请客户在选项栏划“**√**”。 | | | | | | |