**检测企业客户意见反馈表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **检测企业** | |  | | **资质证号** |  | | **日期** | | **年 月 日** | |
| **送检单位** | |  | | **送检人** |  | | **电话** | |  | |
| **评 分** | | | | | **4 选 1** | | | | | |
| **调查项目** | | | | | **6分** | **4分** | | **2分** | | **0分** |
| 价格  30分 | ①检测项目价格公开 | | | | 公开 |  | |  | | 未见 |
| ②检测费用收取 | | | | 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办理检测手续接待时间 | | | | 很短 | 较短 | | 一般 | | 太慢 |
| ②检测服务工作进展 | | | | 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检测流程顺畅 | | | | 满意 | 较满意 | | 一般 | | 不满意 |
| ⑤检测等待时间 | | | | 很短 | 较短 | | 一般 | | 长久 |
| **得分合计** | | | |  |  | |  | |  |
| 质量  30分 | ①  客户说明检测结果情况 | | | | 详细 | 较细 | | 不细 | | 未做 |
| ②检测人员技术水平和技能 | | | | 好 | 较好 | | 尚可 | | 不好 |
| ③对检测质量的评价 | | | | 满意 | 较满意 | | 一般 | | 不满意 |
| ④检测中对车辆的保护情况 | | | | 满意 | 较满意 | | 一般 | | 不满意 |
| ⑤检测人员是否在客户需要时讲解检测报告相关内容、数据 | | | | 详细 | 较细 | | 不细 | | 未做 |
| **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检测项目 | | | | 没有 |  | | 有时有 | | 经常有 |
| ③车辆检测后回访情况 | | | | 经常 | 有时 | |  | | 没有 |
| ④车辆检测时的态度 | | | | 满意 | 较满意 | | 一般 | | 不满意 |
| ⑤你是否感到你是检测站（场）的重要客户 | | | |  | 是 | | 一般 | | 不是 |
| ⑥检测人员向客户提出维修建议、提供信息 | | | | 耐心真实 | 尚可 | |  | | 没有 |
| ⑦安全生产宣传活动做得好 | | | |  |  | | 较好 | | 不好 |
| ⑧检测人员满足客户需要 | | | | 努力 | 较好 | | 一般 | | 未满足 |
| ⑨检测人员索取物品 | | | | 没有 |  | | 有时 | | 经常 |
| ⑩特色服务（如：免费带检服务等）情况 | | | | 良好 |  | | 尚可 | | 没有 |
| **得分合计** | | | |  |  | |  | |  |
| **得分总计** | | | **分** | |  |  | |  | |  |