**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** | 　 | 　 | 　 | 　 |