

全县公用服务企业消费调查问卷

尊敬的消费者:

感谢您参加本次问卷调查!为更好地履行法律赋予的对商品和服务进行社会监督职能,更好地保护消费者合法权益,新昌县市场监管局、新昌县消费者权益保护委员会决定联合新昌新闻网对7类公用服务类行业开展消费者满意度调查。请根据您的消费经历或相关了解如实填写打√。本次问卷调查设一等奖1名,奖价值600元的奖品一份;二等奖5名,奖价值400元的奖品一份;三等奖10名,奖价值200元的奖品一份;参与奖100名,奖价值80元的奖品一份。完成此次问卷调查你将获得一次(一人限一次)抽奖机会,由县消保委从问卷中随机抽取。截止时间:2015年10月11日(以寄出邮戳为准)。感谢您的支持与合作!

您的年龄:
 18~25周岁 26~40周岁
 41~60周岁 61周岁以上

您的性别:
 男 女

您的职业:
 机关、事业单位 企业管理
 企业职工 私营业主
 学生 农村村民
 暂无职业 离退休人员
 其他

一、对七类公用服务类行业满意度的综合评价

1.请您对本县以下七类公用服务类行业的服务满意度分别给予评价。

- (1)供水
 满意 基本满意 最不满意
- (2)供电
 满意 基本满意 最不满意
- (3)供气
 满意 基本满意 最不满意
- (4)银行
 满意 基本满意 最不满意
- (5)通讯
 满意 基本满意 最不满意
- (6)保险
 满意 基本满意 最不满意
- (7)数字电视
 满意 基本满意 最不满意

2.在以下七类公用服务行业中,您认为哪一类(仅选答1类)最满意?

- 供水 供电 供气 银行
 通讯 保险 数字电视

3.在以下七类公用服务行业中,您认为哪一类(仅选答1类)最不满意?

- 供水 供电 供气 银行
 通讯 保险 数字电视

二、供水

1.您认为我县阶梯式水价的价格是否合理?

- 合理 不合理

2.您认为我县阶梯式水价的用水量额度是否合理?

- 合理 不合理

3.您对自来水公司提供的自来水水质是否满意?

- 水质很好 水质一般
 水质很差

4.您在出现用水问题时,对自来水公司的处理是否让您满意?

- 很满意 比较满意
 基本满意 很不满意

三、供电

1.您认为我县阶梯式电价的价格是否合理?

- 偏高 合理 偏低

2.您认为我县阶梯式电价的用电额度是否合理?

- 偏高 合理 偏低

3.当您提出您家当月用电量不符时,电力公司是否给予及时合理解答?

- 解答及时合理
 解答及时但不合理
 解答合理但不及时
 解答不及时也不合理

4.当您家停电时,电力公司服务是否让您满意?

- 响应快、处理快 响应快、处理慢
 响应慢、处理快 响应慢、处理慢

四、供气

1.您家所用燃气属于:

- 瓶装液化气 管道液化气
 管道天然气

2.请您对以下三种燃气的整体情况分别给予评价?

- (1)瓶装液化气
 最好 比较好
 最不好 不了解

- (2)管道液化气
 最好 比较好
 最不好 不了解

(3)管道天然气

- 最好 比较好
 最不好 不了解

3.请您对您家的供气公司的满意度分别作出评价。

- (1)新昌县中孚燃气有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

- (2)新昌县福鑫燃气发展有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

- (3)新昌县中兴燃气有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

- (4)新昌县浙能万丰油气发展有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

- (5)新昌县天然气有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

- (6)新昌中石油昆仑燃气有限公司
 满意 基本满意 不满意
 很不满意 不了解

4.您认为液化气现金券或气票使用规定逾期作废,是否合理?

- 合理 不合理

5.您是否遇到过购买的瓶装液化气票过使用期时,液化气公司要:

- 作废 过期再使用一张要收钱
 不使用瓶装液化气 其他

6.您家选择的供气公司会严格执行安全性例行检查吗?

- 是 不是

五、通讯服务业

1.您现在使用哪家通信公司的服务?(可多选)

- 中国电信 中国移动 中国联通

2.您是否对手机、固定电话、宽带等在通信服务方面进行过投诉?

- 有过投诉 从未投诉过

3.您对通信公司投诉处理结果满意度如何?

- 满意 基本满意 不满意
 很不满意 从未投诉过

4.如不满意,您对投诉处理不满意的主要原因是:

- 接待人员服务态度不好
 不能首问责任,被推来推去
 多次投诉后,无满意结果
 投诉处理时间太长
 投诉渠道太少

5.为您服务的通讯公司是否有过不按规定扣取通话、短信、上网流量费用等情况?

- 一直按规定扣取
 有过不按规定扣取
 不清楚

6.您使用的固定电话或宽带是否曾被强行定制业务?

- 曾被强行定制业务
 未被强行定制
 没安装固定电话或宽带

7.您是否遭遇通信公司在优惠活动广告方面的欺诈或者误导?

- 有 没有

8.您安装宽带时,是否有与手机、固定电话、无线座机的通话时长或话费的捆绑业务?

- 有捆绑业务 没有捆绑业务
 没有安装宽带

9.请您对我县三大通信公司的服务质量满意度给予评价。

- (1)移动
 满意 基本满意
 不满意 很不满意

- (2)电信
 满意 基本满意
 不满意 很不满意

- (3)联通
 满意 基本满意
 不满意 很不满意

六、银行业

1.您现在最常使用的是哪()家银行的银行卡?(以下2~9题调查将根据所选的银行填写)

- 工商银行 建设银行
 农业银行 中国银行
 交通银行 浦发村镇银行
 中信银行 杭州银行
 绍兴银行 邮政储蓄银行
 农村商业银行

2.您对该银行服务的整体满意度为:

- 满意 基本满意
 不满意 很不满意

3.您不满意的原因是(可多选)?

- 排队等候时间太长
 收费不合理
 ATM机经常没钱或出故障
 办理业务手续烦琐

- 服务态度差
 普通客户与VIP客户区别对待

服务热线接通率低

服务网点少

营业厅缺乏业务咨询和指引服务

开卡不开(存)折

服务环境差

公休日办理业务不方便

投诉处理效率低

营业时间短

开放的服务窗口太少

产品宣传与实际不符

银行卡积分换的商品质量无保障

4.您在该银行办理业务排队等候时间通常为:

- 10分钟以下
 10分钟~20分钟
 20分钟~30分钟
 30分钟~1小时
 1小时以上

5.该银行对信用卡还款期之前,有无还款期限提示?

- 有 无 一次 二次

6.该银行是否向您收取储蓄卡、借记卡、信用卡年费,打印对账单费,收取是否合理?

- 有收取、非常合理
 有收取、比较合理
 有收取、不合理
 未收取

7.该银行在收集您的个人信息时,是否向您明示收集、使用信息的目的、方式和范围?

- 是 否 只是部分明示

8.您在该银行办理业务时,银行是否公开消费者个人信息收集、使用的规则?

- 是 否

9.在您办理过业务的银行中,哪家银行办理等待时间最短?()

10.在您办理过业务的银行中,哪家银行排队等候时间最长?()

11.您是否曾因招架不住业务人员推销而办理了哪(几)家银行信用卡?()

12.您接到哪个银行推销业务的骚扰电话最多?()

13.您办理业务过的银行中,哪(几)家银行有过不按规定乱收费的情况?()

14.在您接触过的银行中,哪家银行收费最高或收费项目最多?()

15.在您接触过的银行中,哪家银行服务最好、最周到?()

16.您是否曾对下列银行进行投诉?(可多选)

- 工商银行 建设银行
 农业银行 中国银行
 交通银行 浦发村镇银行
 中信银行 杭州银行
 绍兴银行 邮政储蓄银行
 农村商业银行

17.您对银行投诉处理结果的满意度总体评价?

- 处理快、态度好 处理快、态度差
 处理慢、态度好 处理慢、态度差
 没有投诉过

18.您对我县银行业的主要意见和建议是(可多选):

- 加强ATM机的维护,保证正常使用
 降低手续费,取消网银年费
 各银行间加强合作,方便汇入、汇出
 介绍理财产品不得虚假陈述,夸大宣传
 对公银行代收业务发票时间太长
 各类银行卡发行太多,建议推行一行一卡通

银行退款到账不及时,时间拖得太长
 在营业厅增设引导服务,增设卫生间
 建议延长服务时间,中午、双休日能正常营业

提高自动取款机的取款限额
 在快到还款日期之前,以信息方式提醒客户及时还款

增设窗口、节约时间、减少流程、加强培训、提高效率

改善服务态度,不要借办业务之机进行营销,向客户推荐各种服务产品

银行应对一些新型、方便、快捷的支付电子方式加大宣传力度,让大家知道如何使用

网银手续烦琐,业务更新慢,手机银行无法正常使用,积分领奖品较麻烦,奖品也应保证“三包”

七、保险业

1.您曾经投保的是哪(几)家保险公司?

- 中国人寿 人民财险
 人寿财险 太平洋财险
 太平洋寿险 平安财险

- 天安财险 阳光财险
 阳光寿险 大地财险
 大众保险 安邦财险

- 华泰财险 中华联合财险
 和诚安心 宝诚保险
 华泰寿险 联创保险

- 长安责任 平安人寿
 泰康人寿 新华人寿
 人民寿险 永安财险

2.遇出险后,当您拨打保险公司客户服务热线报案时是否及时受理?

- 及时 不够及时
 很不及时 报案电话很难打通

3.请您对出险报案后,保险机构到达现场时间速度的评价。

- 到现场快 到现场速度一般
 到现场慢 不到现场

4.报案后,定损员是否主动回电话与您联系?

- 及时联系 等候很久 没有联系

5.出险定损后,保险公司办理理赔是否顺利满意?

- 非常及时满意
 程序复杂、手续烦琐、等待很长
 找借口少赔不满意

6.保险公司业务人员向您推销保险时,是否给您详细解释条款?

- 解释详细 基本解释清楚
 只是介绍一部分 没有进行介绍

7.您觉得保险公司对客户投诉案件的处理是否及时?

- 非常及时 认为一般
 拖着不办 无理拒绝处理

8.在您接触过的保险公司中,哪家最便民?()

- 9.您认为哪(几)家保险公司的保险合同中有对消费者不公平条款,请写出公司名称、具体条款?

- 公司名称:_____;

- (1)合同条款:第 条、第 款、第 项;
(2)合同条款:第 条、第 款、第 项;
(3)合同条款:第 条、第 款、第 项;

- 公司名称:_____;

- (1)合同条款:第 条、第 款、第 项;
(2)合同条款:第 条、第 款、第 项;
(3)合同条款:第 条、第 款、第 项。

- 八、数字电视

1.您现在使用哪家公司的数字电视服务?

- 华数 电信

2.您认为您家数字电视的服务质量和服务态度如何?

- 好 一般 差 很差

3.您家机顶盒质量如何?

- 好 一般 差 很差

4.您家遥控器质量如何?

- 好 一般 差 很差

5.您家数字电视的画面质量接收满意吗?

- 满意 基本满意 不满意

6.您认为收取费用的频道收费合理吗?

- 合理 可以理解 不合理

7.您希望的数字电视服务缴费方式是:

- 到营业厅缴费
 绑定银行卡去银行缴费

8.您觉得目前您家的数字电视操作方便吗?

- 方便 一般 不方便

9.您对您家有线数字电视客服热线满意吗?

- 满意 基本满意 不满意

10.您对您家数字电视维修上门满意吗?

- 满意 基本满意 不满意

11.您对您家数字电视投诉处理的结果满意吗?

- 满意 基本满意 不满意

九、除上述内容外,您对七类公用服务类行业还有什么意见或建议?

抽奖联

姓名	
身份证号	
联系电话	