

# 2023年项目部满意度调查 服务满意度调查报告(大全7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 项目部满意度调查篇一

**摘要：**本文采用文献分析、访谈和实证研究等方法，设计了“远程教育学习支持服务满意度调查问卷”并在学生中展开了调查，并就所得数据进行了统计分析，希望本研究能够对学习支持服务方面的决策提供支撑。

**关键词：**远程教育，学习支持服务，学生满意度，调查报告

学习支持服务是现代远程教育质量保障的一个重要内容。学习支持服务质量的提高，对远程学习产生着积极的促进作用，对学习支持服务的质量评价是远程教育发展中必须考虑的问题。

近年来，在市场营销领域，对各种服务的测评转向“以顾客为中心”，以追寻其满意度作为评价服务的重要依据。在远程教育中，学生的满意度是评价学习支持服务质量的重要指标。

本研究从远程教育服务的主体——学生的实际需求出发，对广州电大校本部和三个分校的学生进行了学习支持服务满意度的问卷调查。本次调查对我校学习支持服务工作方面的特点、优势、存在问题和有待改进的方面有了较全面、系统、清晰的认识，对进一步改善和促进远程学习支持服务体系有一定意义。

## （一）研究假设

现代教育的内涵已经从“以学科为中心、以教师为中心、以课堂教学为中心”向“以学习者为中心”转变，远程教育是现代教育的延伸，以实践需要和个人发展为重点。学习支持服务是远程学习的顺利进行的重要条件和保证。真正从学生的角度出发，考虑学生对学习支持服务过程以及对服务结果的具体体验、感知和满意程度，可以更全面地了解现有的学生支持服务系统的质量。

## （二）核心概念

### 1. 学习支持服务

笔者在总结前人研究的基础上认为，学习支持服务是“以学生为中心”理念在学习过程中的扩展，是远程教育院校及教师提供给学生的、贯穿学习全过程的，旨在支持其学习的理念和服务的总和，从两个维度进行理解，一是远程教育院校及教师的理念和主张，二是学习支持服务的实际功能和种类。它不仅仅是各种设备、资源和人员的服务集合，更反应了现代远程教育的学生观、学习观，突出了在学生在学习过程中提供的支持和帮助。

### 2. 远程教育学习支持服务的学生满意度

本文所说的学生满意度，是学生顾客对所期望的学习支持服务质量与学生实际体验到的服务之间的差距。

本研究以学习者为核心，既关注学习者对某项服务的期望和绩效感知，也关注对学习支持服务的整体满意度，从学术、资源、设施、管理和咨询等五个维度对远程学习支持服务的满意度进行评价。

## （一）问卷设计与数据收集

## 1. 问卷设计

在问卷调查编制的过程中，笔者走访了现代远程开放教育中在读的电大学生，通过深度访谈，了解学生在实际教学中遇到的问题，对现有学习支持服务的评价，以及在学习过程中希望得到的学习支持服务。

问卷采用自填式，通过学生对事先设计好的问卷的回答，获取学生对研究问题的具体评价。分为三大部分，第一部分是被测者的基本情况，第二部分是被测者对学习支持服务的需求，第三部分是对实际的学习支持服务的感知评价，问项采用莱克特等级制[likertatingscale]计分，即从5分=“非常满意”到1分=“不满意”。初步制定形成后先在学生中进行了试用，并邀请相关专家提出修改意见，修改后形成最终问卷。

## 2. 样本选择与抽样方法。

本研究的调查对象为广州电大现代远程开放教育的学生，在具体样本中确定选取校本部、番禺分校、海珠分校和侨光分校等作为研究本。广州电大在专业建设、资源建设、招生数量等方面均走在全国电大的前列，在教育部对开放教育试点的总结性评估中别评为优秀，是广播电视大学首批进行远程接待系统、远程教育资源库及国家数字化学习中心的试点单位。而选取的几个分校，前两个教学单位为广播电视大学示范性基层电大，第三个教学单位则在招生数方面位居广州电大系统分校的前茅。选取广州电大校本部及其有代表性的分校，作为研究样本，获取第一手资料，便于了解现代远程开放教育学习支持服务的进展和真实情况，进而提出存在问题并加以解决。

## 3. 问卷的发放与回收

本次问卷的发放于4月6日，5月15日回收。共发出学生问卷600份，回收有效问卷484份，有效率为80.7%。

## 4. 数据统计

本文利用spss14.0软件，对所收集的数据进行了统计，并使用朱祖林所提出的dlssq

□distancelearningsupportservicesquality□远程学习支持服务质量测评模型，测评学生对远程学习支持服务的期望和感知，以便了解现在的学习支持服务质量，找出差距，提出建议。

### （二）学生访谈

在问卷调查的基础上，对学生反映比较集中的问题进行针对性的访谈，进一步验证和深化测评结果，了解学生的愿望、需求和建议等。

#### （一）. 对各维度的实际需求和评价

从表3可以看出，总体来讲，学生对学校提供的各方面支持服务都是比较满意的，这说明广州电大在学习支持服务系统的构建方面取得了较好的成绩，得到了广大学习者的肯定。学习支持服务的高效、到位，将会大大提升远程学习的效果，也为现代远程教育的质量提供了可靠保证。

#### 1. 对管理支持的评价

管理服务是学习支持服务系统对远程教育教与学的控制、管理与服务。从表3可以看出，学生对管理方面的支持服务评价最高，他们认为，学校在对入学咨询和注册、教学管理、实践安排、对远程成功学习的方式、实践管理等方面的介绍讲座等感到非常满意，但是学术服务需要进一步加强，在访谈中，学生希望导学教师能够在日常的学习过程中对学校、专业、课程和远程成功的学习方法、时间管理等给予更详细的介绍和指导，学生对于学校的学习实践活动、学习资源、各类教师的职能不清晰，不知道在学习过程发现问题的时候如

何在第一时间找到对口的部门和教师进行咨询和解决，这需要引起关注。

## 2. 对学术支持的评价

从表4可以看出，学生认为除了通过“重难点讲解”和“网上答疑”方式给予指导，还需要“系统地讲授”课程的内容，对于“学习方法指导”的需求也高达63.98%。

从表5可以看出，对面授辅导教学的满意度最高，选择满意以上的学生达95.96%，对作业满意的学生占93.53%，对教师提供的个别化指导达到92.23%，对网上辅导答疑表示满意的学生达83%，这表明，学生对学习支持的认可度很高，也表明教师能够及时批改学生的作业并做出有效的反馈，面授辅导、个性化指导等都能满足学生的需要，但对于网上的辅导答疑，学生的满意度相对较低，他们希望网上答疑主题能够更突出，更有针对性。

## 3. 对情感支持的评价

远程教育中，师生处于分离的状态，学习中的孤独感一直是困扰大多数远程学习者的普遍问题，也是远程教育研究者一直试图探讨解决的问题。情感支持包括学习小组的组织、学习社区的创建、提供心理咨询、组织优秀学生评比、学校文化介绍等学生活动。在对学生的座谈中，学生认为聊天室、论坛和学习小组等没有得到充分利用，超过70%的学生表示自己的学习中感到孤独，希望学校能够在解决各种心理和情感、就业管理和职业促进等问题方面提供多种途径的帮助，可以看出，对学生的情感支持服务缺失比较严重。

## 4. 对资源支持的评价

从表6可以看出，学生92.80%对于及时拿到学习材料感到满意，88.80%对网上教学资源的及时更新和数量表示满意。我校除

向学习者发放纸质教材外，还向学习者提供了包括网上学习资源（包括学习指南、教学计划、网上课表查询、多媒体课件等）、视频点播、数字图书资源（包括学术期刊、专业文献、素材、案例等素材库和拓展资源）等类型多样的丰富资源，使学生在远离校园的时候，身边也有可以利用的实际资源。

## （二）. 学生对学习支持服务总体“感知-期望”分析

根据dlssq计算方法，笔者用spss14.0软件得出的被测者对问题的感受方面的平均数值和期望方面的平均数值进行了分析，得出了各维度在被测者心目中的重要程度及其感知差异、偏好。以下为作为数据统计分析所使用的三个公式：

其中 $\square dlssq$ 分数=学校总体支持服务的数量指标 $\square n$ =问题差距项总数 $\square pi$ =对第 $i$ 个问题的感受方面的平均数值 $\square ei$ =对第 $i$ 个问题的期望平均数值 $\square wi$ =第 $i$ 个问题的“感知-期望”差距的权重。通过不同权重求的评价结果，能够动态地反应各测评指标、各维度在学习者心中的重要程度及其感知差异、偏好，可以为学校改进服务质量提供指导。

当dlssq分数 $\langle 0$ 时，表明 $pi \square ei$ 学校提供的支持服务质量低于学习者的期望，学习着感到不满意，学校应该在后续的工作中加以改善。

通过问卷得出的学生感受和期望方面的平均数值如下表：

从上表可以看出，广州电大远程教育支持服务五个维度的dlssq分数均值均 $\rangle 0$ ，表明学校提供的支持服务质量超过学习者的期望水平，服务质量水平较高，师生满意。

### 2. 学习支持服务总体“感知-期望”的差距

根据公式二和三，各维度权重 $w_{\text{学术}}=0.26$  $\square w_{\text{资源}}=0.22$  $\square w_{\text{...}}$

管理=0.20□w设施=0.16□w咨询=0.14，广州电大学习支持服务的dlssqp=95.34□与等权重服务质量dlssq值相比，两者之间的cv=0.40%□存在较小差异，这表明，学生认为，在学习的过程中，导学最为重要，其次是资源、管理、设施和咨询服务，而数据也表明，学生对广州电大提供的学习支持服务总体来讲比较满意。

### （三）存在问题及对策

#### 1. 校园文化的营造

在访谈中，学生表达了他们的希望和感受，他们希望能够更多地和其他学生进行相互交流，多参加体现校园文化的活动。然而，现代远程教育的学生大多是在职学生，他们除了学习还担负着家庭、工作以及社会的种种压力，精力和时间都有限，如何营造一种适当的校园文化和学习氛围，让学生感受集体，这是一个富有挑战性的课题。

笔者认为可以建立专业环境下学习文化为目的的网上学科频道，建立校园文化部、校外学习中心、校园文化建设组织等，促进学习热情的同时，营造文明、健康、高品味的文化氛围和学习氛围，充分展示其丰富多彩的内心世界。

#### 2. 情感需要

从问卷和座谈的情况来看，学生对情感支持的评价是最低的，也是他们最希冀学校改进的。远程教育的学生面对工作、家庭的压力，还要面对激烈的社会竞争，他们希望老师能够给予更多的情感指导和支持，帮助他们渡过难关。

因此，除了学习论坛外，建议在網上平台开设例如“学习管家”、“情感交流”的交互平台，通过心理引导和咨询，疏导不良情绪，提供各种心理帮助，使学生在情感和学习方法上的普遍的问题能够得到及时的解决，建立良好健康的

学习心理。

同时，针对情感有其自身独特的活动规律，不易量化，难以精确控制的特点，建议定期开展学生学习情况跟踪和困难调查等活动，深入了解学生的特征和需要，及时发现学生的学习和心理上的困难，及时给予指导和帮助。鼓励学生积极参加小组讨论、论坛等学习社区互动，加强与同学和老师之间的交流，排除学习孤独感，增强学习动机和持续学习的积极性。

### 3. 学生强烈的受服务意识

在日常工作和调查的过程中，笔者也收到学生对学校学习支持服务方面的一些投诉，虽然有些问题是由于学生误解而造成的，但是我们也应该看到，这是由于某些方面沟通不到位造成的，从中也可以看出，现在的远程教育学生已经形成了较强的受服务意识。

应对这种接受服务的意识，笔者认为应建立一支专业化程度高、相对稳定的导学教师队伍，选聘的导学教师应该熟悉远程教育特点、掌握远程教育现代信息技术的有大学学历的老师，定期进行培训，帮助导学教师提高服务理念、态度和服务水平，将导学教师工作渗透到每一个细节。同时构建完善的促学、导学、助学体系，实行全过程管理，以制度建设和激励措施为抓手，构建有效的促学体系，保证多数学生受益，完善促学体系，激励并促进学生平时学习，构建个性化导学体系，以满足学习者不同需求，构建完善的助学体系，建立多元化的学习资源，保证网络资源对学习的实用性，确保学生在丰富教学资源的支持下，在老师的指导下根据自己的情况开展自主学习活动。

现代远程教育是构筑知识经济时代人们终身学习体系的主要手段，是在我国教育资源短缺的条件下办好教育的战略措施。远程教育也从单纯的“关注技术，关注名气，关注成



本”向“关注大众，关注规律，关注教学”转变。要把支持和服务作为电大发展的核心竞争力，把提升学习者的满意度、用人单位的赞誉度和社会的认可度作为打造开放教育品牌的关键要素，实现真正意义上的有效教学和有支持的服务。

参考文献：

陈丽，远程教育学基础[M]北京：高等教育出版社，

丁兴富，远程教育研究[M]北京：首都师范大学出版社20xx

[3]郑明雪、荆斋荣，学生支持服务系统评价指标体系之研究[J]远程教育杂志

[4]肖俊洪，英国开放大学的学生支持服务评价模型及指标体系的研究[J]20

[6]朱祖林，远程学习支持服务质量的测评模型研究[J]远程教育杂志，（4）

[7]王小梅、丁新，学习支持服务的调查与研究[J]开放教育研究，（3）

## 项目部满意度调查篇二

为了解当前及将来您对我中心工作的要求，请您仔细填写以下调查问卷，通过对您满意度的调查，我们将对反馈的情况进行分析、总结，并不断提高中心的服务水平，为您提供更优质的服务。

1、您对我中心工作整体印象如何？

非常满意() 比较满意() 一般() 不满意() 很不满意()

提出您的宝贵意见

2、您对工作人员的服务态度是否满意？非常满意()比较满意()  
一般()不满意()很不满意()

提出您的宝贵意见

3、您对工作人员办理业务的效率是否满意？非常满意()比较  
满意()一般()不满意()很不满意()

提出您的宝贵意见

4、您对工作人员政策解答是否满意？非常满意()比较满意()  
一般()不满意()很不满意()

提出您的宝贵意见

5、您对我中心的工作环境是否满意？非常满意()比较满意()  
一般()不满意()很不满意()

提出您的宝贵意见

如果方便请您留下联系方式：

## 项目部满意度调查篇三

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX

自古以来，“民以食为天”。在广大同学的心目中，食堂不容置疑地成为我们生活中至关重要的一部分。食堂的重要性使其存在的问题引起广大师生的关注。饭菜的营养质量、食堂内部的卫生关系到我们的身体健康，饭菜的配搭关系到我们的生长发育，食堂的秩序管理影响到我们的日常生活。究竟食堂应该怎样操作的呢？而我们的同学对食堂又有什么意见？学校应该怎样去做才能搞好食堂管理，满足学生的意愿呢？针对以上问题，我们提出此调查研究，并取得了预期的成果，此调查获得的数据以及结论可以为食堂决策层提供依据，可以为食堂的饭菜质量提升提供帮助；也可以作为评价各个食堂收益的一个参考。在对学校两个食堂的饭菜口味、种类、分量、价格、卫生条件、工作人员的服务态度和服务水平满意度进行整体调研后，总结得出：学生对学校食堂的菜品质口味要求各不相同，但总的来说大同小异；学校食堂目前看来还存在一系列的问题，重点突出在饭菜价格、卫生问题、饭菜种类和服务态度上，学生对学校食堂的满意程度会在一定程度上直接影响该食堂的收益、盈利情况，所以针对此次调研我们提出了几点建议，希望有关部门欲与重视及采纳。

(1) 在此次调查中，我们总共抽取了30人，其中大一4人，大二6人，大三15人，大四5人。

(2) 在这30人中，男生大约占了56%，有17人，女生则有13人。

(3) 食堂个数，30人中有14人所在的校区有1个食堂，16人所在校区有2到3个食堂。

(4) 每周在食堂就餐天数，有12人选择了1到3天，11人选择了4到5天，4人选择了6到7天，3个人选择了偶尔吃一顿。

(5) 平均每月在食堂开销，每月开销300元以下的有8人，300到600的有10人，600到900的有9人，开销900元以上的有3人。(6) 食堂规模：食堂很大的有10人选，规模一般的有11人，食堂规模小的有9人。

(7) 对食堂的菜市满意，非常满意的有4人，满意的有17人，一般的有10人，差和非常差选项没有人选。

(9) 食堂提供的饭菜质量，6人对食堂的饭菜质量感到很好，8人感到好，16人觉得一般。

(10) 食堂卫生情况，7人认为食堂的卫生很干净，21人认为还过得去，2人认为一般。

(11) 对食堂口味的满意度，3人感到非常满意，16人满意，8人选择了没感觉，3人认为食堂口味差。

(12) 食堂人员的工作态度，6个人认为工作人员的服务态度很好，22人选择了好，只有2个人认为工作人员的态度冷漠。

(13) 不去食堂就餐原因，10人选择了菜市少，吃腻了，9人认为食堂的菜不好吃，10人选择了人太多，只有1人选择了任性。

(14) 怎样看待食堂某些事物的价格变动，有8人认为价格变动在情理之中，7人认为这很合理，1人认为不合理但接受，14人没感觉。

(15) 你觉得食堂在就餐问题上有哪些问题，9人认为开放过早或过晚，29人认为节假日供应时间过短，11人认为饭菜供应时间太短，11人认为没有夜宵。

(16) 哪些改善会吸引你到食堂就餐，7人选择了黑暗料理，9人选择了就餐环境改善，26人选择了菜品种类增加，7人选择了食堂工作人员态度改善，19人选择了有新商家加入，9人选择了其他。

从学生对食堂饭菜的口味种类的满意度来看，选择满意一般的人比较多，从价格卫生来看大多数人也还是比较满意的。

## 项目部满意度调查篇四

填写日期： 年 月 日

### 第一部分（行政人事管理部分）

1、你认为公司的招聘程序是否公正合理？如果不合理，应在哪些方面还须改进？

a□很合理 b□较合理 c□一般 d□较不合理 e□很不合理，需改进的方面：

2、你认为员工的绩效考评应该从以下几个方面考核（可多选），

a□任务完成情况 b□工作过程 c□工作态度 d□其他：

3、在绩效考评中，你认为2题选项中哪项应为主要考核内容：

4、你认为公司应该依据下述哪些标准发放薪酬（可多选）：

a□绩效考评结果 b□学历 c□在公司服务年限 d□其他：

5、在薪酬标准中，你认为4题选项中哪项应为主要依据：

a□是 b□否，改善：

8、你认为自己最需要哪些培训？

9、你认为是否有必要对公司的中层经理进行管理知识培训？

a□有 b□没有

10、如果是技术认证培训，并且需要个人出资，你最大的承受能力是多少？

11、你认为在公司工作有没有发展前途？

a□有 b□说不准 c□没有

12、除薪酬外，你最看重：

a□提高自己能力的机会 b□好的工作环境 c□和谐的人际关系 d□工作的成就感

13、你认为目前最大的问题是：

14、你认为目前的工作：

a□很合适，并且有信心、有能力作好

b□是我喜欢的工作，但自己的能力有所欠缺

c□不是我理想的工作，但我能够作好

d□不太适合，希望换一个岗位

15、你的职业倾向：

a□希望在目前这个方向一直干下去

b□希望换一个方向

c□没有想过

d□根据环境的变化可以变化

16、你认为公司环境卫生情况如何？

a□很好 b□良好 c□一般 d□较差 e□很差

17、你认为现行考勤制度是否合理？，若不合理，讲明原因。

a□合理 b□不合理，原因：

18、你认为当前的人事管理的最大问题在什么地方？

a□招聘 b□培训 c□薪酬 d□考评

第二部分（员工个人部分）

1、你认为公司目前的工作环境

2、现在工作时间的安排是否合理

3、你对工作紧迫性的感受如何

4、你认为工作的挑战性如何

a□很有挑战性 b□较有挑战性 c□一般 d□较无挑战性 e□无挑战性

如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

5、你认为自己的能力是否得到了充分发挥

a□已尽我所能 b□未能完全发挥 c□没感觉 d□对我的能力有些埋没

e□没有能让我施展的机会 如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

6、你的工作是否得到了领导及同事的认可

a□非常认可 b□较认可 c□一般 d□较不认可 e□非常不认可

如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

7、你对目前的待遇是否满意

a□很满意 b□较满意 c□一般 d□较不满意 e□不满意

如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

8、你与同事的工作关系是否融洽

a□很融洽 b□较融洽 c□一般 d□较不融洽 e□很不融洽

如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

9、你与其他部门的合作是否融洽

a□很融洽 b□较融洽 c□一般 d□较不融洽 e□很不融洽



如果选d或e□你希望哪方面有所改进：

10、是否受多重领导

a□经常是 b□偶尔 c□从来没有

如果选a□你希望哪方面有所改进：

11、工作职责是否明确

a□是 b□不是

如果选b□你希望哪方面有所改进：

12、你对哪层领导寄予希望

a□直接上级 b□主管经理 c□总经理

13、你认为公司的主要优势是什么

a□技术 b□市场 c□管理

请简述理由：

14、你认为公司的主要问题是什么

a□技术 b□市场 c□管理

请简述理由：

15、你希望公司用什么样的方式奖励你的出色表现（请概述）：

16、你对公司的其他建议（请概述）：

# 项目部满意度调查篇五

## 一、调查情况简介

1、调查目的为了更好的了解xx公司的客观现状和员工的真实想法，从专业角度帮助企业诊断组织管理工作中的不足之处，对目前管理进行全面审核，吸取合理化建议，进一步完善各项管理服务工作，提高员工满意度，营造良好的企业文化和工作氛围，更好规划公司未来发展目标，由综合管理部组织开展了此次员工满意度调查。

## 2、调查时间

2015年2月24日截止。

## 3、调查对象及方式

本次满意度调查对象为公司全体员工。采取按部门下发《员工满意度调查表》，以不记名的形式由员工个人进行解答后回收的方式。

## 4、问卷下发及回收情况

本次调查依据xx公司2月份员工人数，共下发问卷320份，回收有效问卷300份，回收率94%。

## 二、调查具体情况分析

### 1. 您在公司的工作年限?

分析：公司现阶段，35%的员工未满一年，24%的员工1-2年，19%的员工2-4年，22%的员工4年以上，未满一年的员工占据的比例较大，说明公司的流动性还是比较大的，可塑性还是比较强。建议：

1、积极拓展招聘渠道，做好人员储备，防止出现因员工流出而带来的工作断层。

2、您认为公司的未来前景如何？

分析：对于公司前景预测，约占55%的人认为前景会更好，大部分员工对未来充满信心。

建议：

1、通过目前员工沟通平台（qq平台、员工座谈、上门拜访等）进行沟通，让员工及时了解企业发展目标，发展状况。

3. 您认为公司目前明显的竞争优势是什么？

分析：从上述图表中可以看出，所有的优势都很平均，员工认为公司没有很明显的突出优势，公司还需更加努力，让员工感受到公司优势在哪里！

建议：

1、建立和完善了各项规范及管理制度，在现有绩效考核制度基础上，参考先进企业的绩效考评办法，实现绩效评价体系的建立与正常运行，并保证与薪资挂钩。从而提高竞争优势。

4. 您认为目前制约公司发展的主要因素是：

分析：有超过74%的员工对于公司未来发展的预期不明确、激励不够、人心不稳。这正反应了公司目前的情况，缺少凝聚力，制约了公司的发展。

建议：

1、要继续加强对公司使命、战略和目标等企业文化的培训，

使少数不太清楚公司发展方向或新员工更加熟悉公司文化，并根据公司目标制定个人发展目标，保证公司战略的顺利实现。

## 5. 您认为现在的工作时间安排及考勤制度是否合理？

分析：有34%的员工对工作时间和考勤制度认为较合理，还有44%对工作时间和考勤制度的合理性感觉一般，说明制度本身可能还有缺陷需要进一步完善。

建议：

1、加强日常考勤管理，办公室6s管理、职业规范管理等多方面措施，提升员工的时间观念。

## 6. 您到公司后接受过公司组织的培训吗？满意或有用吗？

分析：有47%的员工接受或参加过公司组织的培训，并且感到满意。这说明适当开展培训有利于公司和员工的共同发展需要。还有36%的员工没有参加过培训，可以对这部分员工进行培训，提高员工自身素质修养以及办公能力，充分了解公司，才能为公司做最大努力。

建议：

1、针对基础类、中层管理类的岗位知识、技能和素质开展多种形式的培训（专业技能、管理知识、销售技巧、现场视频、案例模拟、内聘讲师、读书活动等）。

## 7. 您对您目前的薪资待遇满意吗？

分析：有超过半数的员工对于薪资待遇感到一般和不满意。这表明公司在薪资待遇方面缺少竞争力，这可能会导致员工对待工作态度的热情降低和流动性增大。

建议：

- 1、根据薪酬体系，每年合理安排（部分）员工晋升，保证员工工作激情。
- 2、考虑根据cpi指数适当普调员工工资。
- 3、为生活困难员工提供必要帮助，保证员工生活稳定。

8. 您对公司的企业文化持何态度？

分析：有61%对企业文化持一般态度，说明还有很多员工对公司的企业文化还不太了解。公司有需要企业文化方面多做宣传。

建议：

- 1、持续进行公司企业文化的培训和团体活动，帮助员工建立工作归属感和自豪感。

9. 您觉得公司的工作环境如何？

分析：超过一半的员工认为工作环境很好，还有41%和3%的员工认为一般及较差，这部分员工觉得室内太闷，需要多通风。

建议：

- 1、改善员工工作环境，如（购买一些绿化植物，既可以改善工作环境，又可以净化空气）并改建员工用餐区域，增加一些共同设备（饮水机、茶点、报栏等）。

10. 您觉得公司在卫生与安全方面成效如何？

分析：所有的员工都对公司的卫生和安全方面持有好评，其中18%的员工觉得非常完善，说明公司对员工的办公环境和安

全设施方面还是非常重视的。

建议：

- 1、适当增加保洁用品费用，定期购买一些清洗用品，改善办公区域整洁。
- 2、采取个人责任制对自己的办公区域进行定期整理。

分析：有66%的员工认为公司在员工福利政策方面做的不够完善，让员工感觉不到公司的关怀。

建议：

- 1、可以对满一年以上的员工每年进行健康1次体检或购买意外保险。这是给员工的福利，也是公司对员工健康的重视。
- 2、超过五年以上的员工可以增加带薪假期天数（1-2天）。

12. 您对公司的规章制度了解程度如何？

分析：只有4%的员工对公司的规章制度不太了解，占比很小。公司绝大多数员工对公司的规章制度还是了解的。

建议：

- 1、对公司颁布的新制度进行宣导并通过员工沟通平台及时了解员工执行度。

13. 在与您相关的工作中，是否能充分行使建议权？

分析：有40%的员工对于行使建议权感到一般，公司领导应该考虑到这个问题，让员工打开话匣子，集思广益，能更好的完成工作。

建议：增设总经理（公共）信箱，对有建设性意见的员工进行物质奖励，提升员工参与企业发展、决策的积极性。

14. 您认为公司的管理制度是否能够严格执行？

分析：大多数员工都认为公司的管理制度能严格执行，但还是有部分员工认为不能。说明公司在有些制度执行上还有些欠缺。

建议：1、建立内部纵向、横向沟通机制，满足市场规划和内部运作的需求，实施管控改善项目，理顺工作职能和关系，提升各部门流程和工作效率，保障经营管理正常有序、规范高效。

15. 您对自己的工作职责是否明确？

分析：大多数员工都明确自己的工作职责，只有3%的员工不清楚，说明在入职时人事和部门领导对于员工的工作内容介绍的还是很明确的。

建议：

1、完善各部门职位的工作分析，为人才招聘与评定薪资、绩效考核提供科学依据。

16. 您对您目前的工作量的看法是？

建议：

1、保证工作的公平分配，杜绝部分员工出现混日子的工作态度，避免影响其他积极工作员工的工作士气。

17. 您认为工作的挑战性如何？

分析：44%的员工认为工作的挑战性一般，31%的员工认为较

有挑战性。说明工作对员工的挑战性还是不够多。可以让员工接触更多的事物。

建议：

1、部门经理加强对部门员工的岗位培训，采取部门内部岗位轮换，调动员工积极性。

18. 你认为是否有必要对公司的中层经理进行管理知识培训？

分析：有76%的员工认为公司有必要对中层经理进行管理知识培训，说明员工对于中层领导在管理方面还有所欠缺，增加这方面的培训，有利于提高公司的管理水平。

建议：

1、定期召开开展部门中层管理者例会，就工作中出现的问题现场讨论、现场解决。

19. 如果是技术认证培训，并且需要个人出资，你最大的承受能力是多少？

分析：少出钱又能学到更多适合自己的技能是大多数员工的选择，但也有很多员工认为钱不是问题，只要能学到对自己有用的东西就行。

建议：

1、鼓励员工报考一些从业资格证书，给予一定比例报销，提升员工及管理者的专业技能。

20. 除了薪酬外，您最看重？

分析：超过半数以上的员工除了薪资之外更看重的是能提高自己能力的机会。公司可以根据情况，让员工接触更多方面



的工作，让员工在工作中能力不断得到提高。

建议：

1、争取对有培养前途的职员进行轮岗培训；以老带新培训；员工自我培训（读书、工作总结等方式）等。

21. 您认为自己在工作上是否得到了充分发挥？

分析：有一半的员工认为自己在工作中未能得到完全发挥。说明公司在员工工作方面，没能提供太多让员工自主发挥才能的机会，缺少创新精神。

建议：

1、部门经理在一些工作让下属采取工作责任制，提升员工的积极性。

22. 您认为在公司工作有没有发展前途？

分析：超过一半的员工认为说不准在公司工作有没有发展前途，说明公司没有让员工感到归属感，这样会减少员工的工作热情，进而影响公司发展。

建议：

1、定期开展员工关系沟通，就员工的工作、生活问题及时解决，增强员工归属感。

23. 您认为目前最大的问题是？

分析：半数的员工认为没有提高自己能力的机会，37%的员工认为共组没有成就感。公司应给员工提供更多方面的工作机会，让员工在工作中得到提高增加成就感。

建议：

1、让员工参与到部门决策、项目筹备中，提供展现自己才能的舞台。同时，对一些岗位采取内部招聘，能者居之。

24. 您认为目前的工作？

分析：半数以上的员工认为自己目前的工作很适合自己，并且有信心、有能力把工作做好。这说明公司在选择什么人做什么工作时考虑的还是比较周到。

建议：

1、立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。

25. 您的职业倾向？

分析：有14%的员工没有对未来的职业规划，绝大多数员工考虑过自己的职业倾向，希望公司可以考虑不同员工的职业选择提供相应的岗位，使员工可以更好的得到发展。

建议：岗位轮换或见习，增强员工的综合素质发展。

26. 您在工作中遇到困难，上司和同事能够提供有利的支持和协助吗？

分析：所有员工都能得到上级领导或同事的支持与帮助，但是仍有3%的员工得到的帮助比他们预计的要少，总体来讲公司的内部团结和和睦性氛围还是比较浓的。

建议：加强对部门员工的关心力度，在工作上给予支持和帮助。

27. 您是否有机会向上级领导畅谈你的感受与看法？

分析：根据调查经常和偶尔和上级领导畅谈自己的感受与看法的员工占据多数，说明和公司领导的交流渠道还是比较畅通的。

建议：

1、组织有效沟通培训，协助20%的目前仍然没有找到有效沟通手段的员工，提升沟通技能。

28. 你对哪层领导寄予希望？

分析：近半数的员工对自己的直接领导寄予希望，希望领导们不要让自己手下的员工失望！多多跟下属沟通，了解员工在想什么，有什么困难，让员工感觉到公司的人性化。

建议：

1、通过有效沟通，及时表达对员工工作的认可或建议，鼓励员工努力工作。

29. 您认为公司提供的整体环境有利于留住优秀人才吗？

分析：大多数员工认为公司提供的整体环境还是不错的，有利于留住优秀人才。但是光靠环境优势留住人才是不够的，公司应全面考虑留住和吸引人才的方法。

建议

1、在做好员工沟通的同时，做好相关制度及薪资福利、企业文化等方面的提升，塑造公司整体环境。

30、与您之前任职的其他公司相比，总体来说，您如何评价xx公司？

员工对xx公司的评价：

- 1、工作环境、氛围好；
- 2、领导关怀下属；
- 3、人际关系较好；
- 4、团队协作能力不强；
- 5、人员配置上欠缺；
- 6、轻管理，重业务；
- 7、管理混乱、上级下达给下级的做法和制度不具体，没有人来监督、制度空谈；

31、您认为目前公司存在哪些问题？其中最迫切需要解决的三件事情是什么？ 员工认为需要最快解决的事情：

- 1、专业技能培训；
- 2、福利和培训不完善；
- 3、监督体制；
- 4、人员配备。

1、员工表示，希望高层管理人员能多了解一线员工的的需求、了解公司业务的需求，建立良好的团队协作力。更有员工提出应深入了解员工内在，而不是不看表面、了解一线员工，注重人才，提高员工福利。

三、总结

综上所述，初步了解了xx公司员工关于公司文化、管理和薪酬等方面的一些想法。针对这些调查结果，管理部门应及时制定相关措施，对于员工认可的方面要大力维护，做到更好；对于员工认可度较差的地方，则应根据公司实际酌情改善。希望通过本次调查在了解员工的真实想法的同时，为公司的发展带来相应改善的措施，提升公司的管理水平和工作氛围。

## 项目部满意度调查篇六

20xx年3月份，营销总部第一次由电话坐席员通过电话呼叫中心，以电话呼出方式对武汉市部分零售客户进行了满意度调查，抽查客户按照每位客户经理抽查5户的比例，平均分布13个区营销中心管辖范围，合计调查客户1365户，其中得分最高的为洪山，得分89.09分，得分最低的为江岸，得分82.85分，武汉市局平均得分为85.52分。（详细得分情况见附表一）

本次满意度调查中，低档烟供应情况得分极低，绝大多数的客户对于低档烟供应情况不满意，该项得分最高分为洪山，得分55分，最低分为江岸，得分19.9分，武汉市平均得分为36.09分，属于历次满意度调查各项得分中的最低分，原因一方面在于低档烟供应量比较大，对零售客户造成了较大的库存，影响了零售客户的卷烟经营资金的正常运转，形成了较大的库存压力，部分零售客户的低档烟库存达到了15件以上；另一方面，零售客户在主观上是不愿意进行低档烟积压的，但仍然在每次进货过程中订购低档卷烟，不难推断出客户经理在销售低档烟过程中存在压销的销售手段，客户经理低档烟销售策略的使用不当也必然会导致零售客户存在抱怨和不满的情绪，第三，电话坐席员是订单的记录者，容易让客户将订货和满意度调查两种不同电话沟通方式产生混淆，从而导致客户在接受满意度调查的过程中主观上放大对于低档烟销售工作不满情绪，导致该项得分过低。

说明各区对于零售客户的投诉和咨询处理方式还不够完善。

本次满意度调查中，对投诉建议反馈及时性及处理结果得分偏低，一部分客户对于投诉建议反馈及时性及处理结果存在不满，该项得分最高分为洪山，得分82.67分，最低分为黄陂，得分59.38分，武汉市平均得分为73.29分，属于本次调查中得分偏低的项目。针对这一情况，我们对武汉市公司3月份接到的投诉进行了清理，全月投诉仅两例，证明大部分的投诉直接投诉到区局营销中心，或在客户经理拜访中直接向客户经理进行反映，而从该项满意度调查过程中得分偏低来看，一方面说明客户经理或区营销中心在处理客户投诉过程中不够及时、反馈结果不能让客户满意，也可能存在处理关于低档烟投诉的时候缺乏行之有效的处理方案，导致客户存在抱怨和不满；另一方面说明客户的投诉没有按照规定投诉处理流程向市局客户服务部及时反馈和传递，致使市局无法及时掌握零售客户的真实动态和反映，不能进行针对性的处理和调整。

一、二类卷烟，利润空间相对较大，部分零售户存在低价竞销的情况，引起区域零售价格略有下滑，造成零售客户感觉周边竞争对手价格执行不到位的印象，在本次客户满意度调查中体现出来。

该项调查结果市局得分为75.99分，零售毛利取决于市公司购进和投放卷烟的结构问题，一季度卷烟投放无论从数量和结构上都要高于其他期间，零售毛利应该是可以得到保证的，那么，零售客户的抱怨究竟来自哪里呢？根据我们的分析，该项得分偏低原因一方面在于部分零售客户存在着对更高档黄鹤楼系列卷烟的潜在需求，例如感恩、漫天游、问道等，他们认为自己完全具备销售此类卷烟的能力和潜在消费群，如果柜台上以软、硬珍品黄鹤楼为黄鹤楼系列的最高端品牌则不能体现出自身与小客户之间的区别，再加上该类卷烟批零差空间大，利润高，可以增加获利，存有对部分高端黄鹤楼系列卷烟适当改变投放策略的愿望；另一方面由于低档卷烟库存较大，零售客户基本上不可能按照零售指导价进行销售，在一定程度上也存在着对理论上利润的损失。

本次满意度调查服务项目得分90.9分，货源供应项目80.14分，两者相差超过10分，一方面说明我们的客户经理在常规服务方面已经形成一定的规范和流程，客户对我们提供的服务比较满意，没有明显、迫切的增设新服务项目的要求，另一方面说明客户对于货源供应方面非常关心，关注程度很高，由于货源的供应直接关系到客户的切身利益，所以对于货源分配的“公平、公正、公开”要求比较严格，相对来说比较难以满足，所以在历次的满意度调查中，客户服务项目得分偏高就不难解释了。

初次通过电话进行客户满意度调查，我们在前期进行了大量的准备工作，包括对于调查问卷的调整、对坐席员询问方式的培训、相关系统开发等，但是，通过事后进行调查录音的调听，我们发现坐席员对于客户反馈的评判标准不一，例如客户回答“还可以”，坐席员可能做出“比较满意”和“一般”两种评判而影响最终的得分，我们将根据这次调查中的现象进行再次培训，逐步减小调查人员主观因素对调查结果的影响。

对满意度调查中出现问题的解决方案和改进建议：

2、对于满意度调查中零售客户反映的投诉渠道不畅、反馈不及时的问题，我们将通过规范投诉处理流程，提高投诉、咨询处理的及时性，纠正目前存在的隐瞒投诉、漠视投诉、投诉处理虎头蛇尾等问题。

3、对于零售客户认为周边客户明码标价工作执行不到位的情况，我们将加强对区营销中心该项工作的要求，同时，在每月市场走访中加强对零售价格到位情况的检查，维护卷烟零售市场公平竞争、有序经营的正常秩序。

4、加强对于坐席员进行满意度调查的培训，通过规范统一询问用语，制定统一评判标准，弱化操作人员主观意志对于满意度调查结果的干扰和影响。

本次满意度调查是对满意度调查工作新方法的一种有益尝试，将每季度调查变更为每月调查，有利于我们及时掌握零售客户对于烟草公司各项经营工作和服务工作的反馈，我们将对调查的方法进行不断的完善，并有效运用调查结果，促进各项工作的不断提升。

## 项目部满意度调查篇七

掌握顾客满意的信息作为测量质量管理体系的业绩。

运用于与顾客沟通和对顾客满意程度的测量。

销售部负责记录、接受处理顾客信息，并在日常富足中注意收集客户对工作的意见；销售部负责将客户反映问题转给相关单位；销售部负责定期汇总并分析顾客满意度。

4.1顾客满意度指顾客对其要求已被满足的程度感受，是一个具有相对性的心理范畴概念，是企业发展改进的重要信息之一。

### 4.2顾客信息的收集

4.2.2销售部每个月对当月的《客户满意度调查表》并将调查结果统计、汇总在《顾客调查汇总表》。

4.2.3销售部负责定期将客户满意度调查结果汇报给房地产事业部，由其做出集团房地产板块的客户满意度分析。

4.2.4顾客信息处理对顾客的面谈、信函、电话、传真等方式进行的投诉和建议销售部负责按照客户投诉流程进行执行，暂不能解决的问题分有关部门协商给予解决，必要时进行专访，专门信函答复或道歉。

### 4.3顾客满意程度测量



销售部对来自于《顾客调查汇总表》、房地产事业部反馈信息以及其他方面相关信息进行统计分析，确定顾客对企业产品的满意程度的定性和定量信息，并确定是否执行《不合格品控制程度》及与《改进控制程序》的有关规定。

5.1 《不合格品控制程序》

5.2 《改进控制程序》

6.1 《客户满意度调查表》

6.2 《顾客调查汇总表》