**2025年政府质量工作及服务业满意度测评问卷**

**尊敬的福建省市民：  
       欢迎您参加“福建省质量强省工作领导小组办公室”开展的2025年政府质量工作及服务业满意度测评活动，请根据以下内容真实选答您的意见和情况。预计需5—10分钟时间完成调查，感谢您的参与！**1.  请问，您目前居住在福建省\_\_\_\_\_\_\_\_\_（设区市）多少年了？ [单选题]

|  |
| --- |
| ○1年以下（终止访问） ○1年或以上 |

2. 您的性别： [单选题]

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○男 | ○女 |  |  |  |  |  |  |

3. 请问，您现在的周岁年龄是多少？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○18岁以下（终止访问） | | ○18~25岁 | ○26~35岁 | ○36~45岁 | ○46~55岁 | ○56~65岁 |
| ○66~79岁 | ○80岁或以上（终止访问） | | |  |  |  |

4. 请确认在过去一年内是否均办理过以下各类业务。 [多选题]   
○银行业务；  
○物流快递业业务（寄件或收件服务）；  
○零售（超市）购物服务；  
○旅行社（旅游公司）或导游的相关服务；

○以上都没有  
5、您或您家人购买过当地“养老机构”的相关服务？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○有 | ○没有 |  |  |  |  |  |  |

**一、政府质量工作满意度**

6. 请您根据切身感受对下面问题进行打分。[矩阵量表题]

|  | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 【总体满意度】当地政府质量工作的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【制造业满意度】当地制造业产品质量的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【农产品满意度】当地农产品质量的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【建筑工程满意度】当地建筑工程质量的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【服务业满意度】当地服务业质量的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

7. 【顾客抱怨】在过去一年，您抱怨当地政府质量工作的抱怨频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从未抱怨 |

**二、银行业**

8. 【总体满意度】总的来说，您对银行业服务质量的总体满意程度评价如何？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○非常不满意 | ○不满意 | ○一般 | ○满意 | ○非常满意 |

9. 【顾客期望】那么，您对银行服务质量的总体期望如何呢？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○期望很低 | ○期望低 | ○一般 | ○期望高 | ○期望很高 |

10. 请根据您使用后的切身感受对下面问题进行打分。[矩阵量表题]

|  | 不了解 | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 【网点及设施数量】银行物理网点和自助服务设备数量的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【电子银行】网上银行、手机银行等电子渠道便捷情况的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【信贷需求】银行有效信贷需求满足情况方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【产品种类】银行产品种类与客户需求匹配的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【信息公示】银行营业时间、销售人员资质、服务价格等公示情况的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【服务质量】银行员工形象、行为规范、服务效率情况的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【纠纷投诉处理】您银行纠纷投诉渠道畅通情况、有效处置情况的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

11. 【顾客抱怨】在过去一年，您抱怨银行的服务质量的频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从不抱怨 |

1. 【顾客忠诚】在未来一年，您更换当前合作银行的可能性有多大？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○肯定会更换 | ○会更换 | ○一般 | ○不会更换 | ○肯定不会更换 |

**三、现代物流业**

13. 【总体满意度】总的来说，您对现代物流业服务质量的总体满意程度评价如何？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○非常不满意 | ○不满意 | ○一般 | ○满意 | ○非常满意 |

14. 【顾客期望】那么，您对现代物流业服务质量的总体期望如何呢 [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○期望很低 | ○期望低 | ○一般 | ○期望高 | ○期望很高 |

15. 请根据您使用后的切身感受对下面的问题进行打分。[矩阵量表题]

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 不了解 | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| 【企业诚信】物流行业的“企业诚信”（包括企业是否提供完善服务内容、服务流程，能否为客户提供安全、诚信、优质、高效的物流服务）的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【服务及时、准确、破损、投诉情况】物流行业的“服务及时、准确、破损、投诉情况”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【价格满意度】物流行业的“价格”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【承揽业务便捷度】物流行业的“承揽业务便捷度”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【线上线下查询便捷度】物流业的“线上线下查询便捷度”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【增值服务水平】物流业的“增值服务水平”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【硬件设施】物流业的“硬件设施”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【信息查询系统】物流业的“信息查询系统”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

16. 【顾客抱怨】在过去一年内，您抱怨物流业的服务质量的频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从不抱怨 |

1. 【顾客忠诚】在未来一年，您更换掉过去常使用的物流企业，可能性有多大？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○肯定会更换 | ○会更换 | ○一般 | ○不会更换 | ○肯定不会更换 |

**四、零售（超市）**

18. 【总体满意度】总的来说，您对超市服务质量的总体满意程度评价如何？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○非常不满意 | ○不满意 | ○一般 | ○满意 | ○非常满意 |

19. 【顾客期望】那么您对超市服务质量的总体期望如何呢？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○期望很低 | ○期望低 | ○一般 | ○期望高 | ○期望很高 |

1. 请根据您使用后的切身感受对下面的问题进行打分。[矩阵量表题]

|  | 不了解 | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 【价格感知】超市商品价格水平的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【服务项目】超市所提供的“商品/服务”丰富程度方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【硬件质量】超市所提供的“服务环境、硬件设备”方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【人工质量】超市人员的“服务态度、服务效率”等方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

21. 【顾客抱怨】在过去一年内，您抱怨超市的服务质量频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从不抱怨 |

22. 【顾客忠诚】在未来一年，您更换掉以前经常去的超市，可能性有多大？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○肯定会更换 | ○会更换 | ○一般 | ○不会更换 | ○肯定不会更换 |

**五、旅游（导游、旅行社）**

23. 【总体满意度】总的来说，您对旅游业旅游服务质量的总体满意程度评价如何？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○非常不满意 | ○不满意 | ○一般 | ○满意 | ○非常满意 |

1. 【顾客期望】那么，您对旅游业的旅游服务质量的总体期望如何呢？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○期望很低 | ○期望低 | ○一般 | ○期望高 | ○期望很高 |

1. 请根据您使用后的切身感受对下面的问题进行打分。[矩阵量表题]

|  | 不了解 | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 【价格感知】相对于旅游业所提供的服务，您对目前旅游消费水平的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【旅行社服务】旅行社服务的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【导游服务】导游服务的总体满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

26. 【顾客抱怨】在过去一年内，您抱怨旅游业的服务质量的频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从不抱怨 |

27. 【顾客忠诚】在未来一年，您继续再购买原有旅行社或导游服务的可能性有多大？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○肯定不会继续 | ○不会继续 | ○一般 | ○会继续 | ○肯定会继续 |

**六、养老服务业（养老机构）**

28. 【总体满意度】总的来说，您对养老服务的服务质量总体满意程度评价如何？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○非常不满意 | ○不满意 | ○一般 | ○满意 | ○非常满意 |

1. 【顾客期望】那么，您对养老服务的服务质量总体期望如何呢？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○期望很低 | ○期望低 | ○一般 | ○期望高 | ○期望很高 |

1. 请根据您切身感受对下面的问题进行打分。[矩阵量表题]

|  | 不了解 | 非常不满意 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 【服务项目需求及体验】您对目前养老服务业的“服务项目内容及体验”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【医疗康复和适老化设施】您对目前养老服务业务的“医疗康复和适老化设施”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【周边环境及其他配套设施】您对目前养老服务机构的“周边环境及其他配套设施”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【服务人员态度及专业水平】您对目前养老服务业的“服务人员态度及专业水平”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【收费】您对目前养老服务业的“收费情况”满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【安全保障满意度】您对目前养老服务机构的“消防安全、食品安全”等安全保障方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【信息公开公示】您对目前养老服务业的“信息公开、公示”方面的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 【开展文化娱乐活动】您对目前养老服务机构在“开展文化娱乐活动服务及体验方面”的满意程度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

31. 【顾客抱怨】在过去一年内，您抱怨养老服务机构的服务质量频次是怎样的？ [单选题]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○经常抱怨 | ○偶尔抱怨 | ○很少抱怨 | ○从不抱怨 |

32. 【顾客忠诚】在未来一年内，您或您家人继续使用现有养老机构服务的可能性有多大？ [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ○说不清 | ○肯定不会继续 | ○不会继续 | ○一般 | ○会继续 | ○肯定会继续 |

**好的，我们的访问（答题）已结束，您的联系电话是□□□□□□□□□□□**

**『结束语』再次感谢您对我们公众民意调查工作的支持，谢谢！**

**（线下）访问员保证：**

**我保证此次的调查访问都是正确、完整、真实地记录被访者回答的答案，并且是按照访问员〈操作手册〉的要求和市场调查国际惯例标准进行调查实施的。如有一份问卷作假，同意将所有问卷作废处理，并承担一切责任。**

**访问员签名：**