附件三

 单 位 名 称:

 服务品牌项目名称:

职工满意度调查

亲爱的朋友：您好！

为进一步提高企事业单位服务品牌管理水平，调动职工群众积极性，增强企事业单位凝聚力和竞争力，使越来越多的企事业单位关注服务品牌创建，关注职工满意度，营造和谐稳定的劳动关系，我们正在对贵单位进行服务品牌职工满意度调查。经过随机抽样，您被确定为被调查者。请您如实填写以下问题，我们承诺您所填写的所有资料和内容将严格保密，并仅作为统计分析之用。

感谢您的支持和配合。

 上海化学工业区工会委员会

 年 月

问卷说明：

1、本调查问卷以选择题为主。请根据题目的内容和要求选择您认为最符合您想法和观点的选项，并将选项号填写在对应的栏目内。

2、本调查问卷为匿名调查，请放心填写并确保您填写的内容真实，以便于作出正确的统计、分析。

3、本调查问卷上所有题目都应填写，请不要不填或漏填。

**（问卷内容可根据调查对象服务品牌实际情况填写，以下这些题目均为主观判断题，请根据您自己的理解进行评价，满意度按百分比计算，满意为80%，基本满意为60%，说不清楚为50%，不太满意为30%，不满意为0;其他相似选项参照此标准）**

职工满意度调查表

1、您的性别：

（1）男 （2）女

2、您的年龄： 周岁

（1）16-25岁 （2）26-35岁 （3）36-45岁 （4）46-55岁

（5）56岁以上

3、您在接受服务期间对企业服务品牌总的印象如何？

（1）很好 （2）较好 （3）一般 （4）较差 （5）很差

4、您对企业创建的服务品牌的服务内容了解吗？

（1）很了解 （2）基本了解 （3）一般了解 （4）不太了解 （5）不了解

5、您对企业服务品牌环境的评价：

（1）满意 （2）基本满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意

6、您对企业服务品牌提供的各项服务标准化流程是否了解：

（1）了解 （2）基本了解 （3）一般 （4）不太了解 （5）不了解

7、您认为企业服务品牌的服务活动是否符合标准，我的评价是：

（1）符合 （2）较规范 （3）一般 （4）较差 （5）不符合

8、您认为企业服务品牌在安全防护方面做得如何：

（1）很好 （2）较好 　 （3）一般 （4）较差 （5）很差

9、您认为企业服务品牌是否能满足您的相关合理需求？

（1）能 （2）基本能 （3）一般 （4）不太能 （5）不能

10、如果您对企业服务品牌提供的服务有意见，怎样解决您了解吗？

（1）很清楚 （2）清楚 （3）一般 （4）不太清楚 （5）不清楚

11、您对企业服务品牌提供的各项服务完成质量、及时性满意吗？

（1）满意 （2）基本满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）不满意