**重要客户满意度回访函**

尊敬的立讯检测客户朋友：

您好！衷心感谢您给予立讯检测的大力支持！

为了能够为您提供所期待的服务，我们希望通过以下问题了解您对我司工作及服务的真实看法与评价，以便我们持续改进。在收到贵司真实有效的回函后，我们将为您提供价值500元的认证抵用劵或一份精心准备的礼品以示感谢！

真诚感谢您的合作！

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称 |  | | |
| 管理者代表/填表人 |  | 手机 |  |
| 固定电话 |  | 传真 |  |
| 已获证书 | □IS09001 □ISO14001 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

**一，顾客满意度**（若不满意或者非常不满意，如可以的话，敬请提出,典型案例或真实感受）

**1.**认证前服务：（请与LCS市场人员有接触的顾客请对此栏内容作出评价）

**1）LCS市场对接人员的专业知识水平**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**2）LCS市场对接人员的服务态度**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**3）LCS市场人员解决问题的效率**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**3）LCS市场人员所提供的各类认证资讯，各国标准及认证政策变化情况**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**4）LCS市场人员服务联系的频率**

□很频繁□比较频繁 □适中 口比较少 □非常少

**2.认证中服务：**认证效率

1. **工程师对认证标准及标准条款解释和应用的专业性**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **测试工程师的测试方法专业性**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **工程师的测试仪器设备使用的专业性**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **测试安排及案件周期的效率体验**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **工程师的检测中问题项目的沟通能力评价（仪表/用语/态度/专业）**

**仪表:**□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**用语:**□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**态度:**□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**专业:**□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**3.认证后服务**：客户服务满意情况调查

1. **对报告文本设计的专业性体验满意度**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **对证书文本设计的专业性体验满意度**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

1. **对客户倌息（要求/抱怨/投诉）的处理效率，与LCS沟通方便程度**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**4）LCS报告申请内容信息的准确性、产品图片、测试照片的满意度**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

**5)对认证后报告证书的标准更新及政策变更的资讯服务**

□很满意 □满意 □—般 口不满意 □非常不满意

二，顾客的需求和期望：

**1)与LCS的合作过程中，觉得哪些方面LCS还需改善？**

□市场宣传、推广 □品牌 □审核 □服务 □沟通 □其他 如方便的话，敬请提出具体原因和建议：有的时候项目比较多的时候工程不能按照沟通好的时间完成，导致我们这边需要一直跟客户解释为什么在讲好的时间内不能完成。\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2）您还需要LCS提供哪方面的服务：**

□ 企业标准认证培训服务 □ 验厂培训服务，如\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3）未来在那些领域期望得到LCS的技术支持：**

□EMC对策服务□可靠性验证服务□其他领域推荐\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4）您希望我们更多的使用什么方式和您沟通呢：**

□电话沟通 □E- mail □ QQ □微信□现场处理

**5）如果您觉得其他认证机构有值得LCS学习的做法，还望推荐给我们：**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**三、对于以上种种，您最希望我们的服务在哪里做出改善呢？请您不吝赐教**：  
LCS非常重视您的反馈，忠心期望与您结下深厚的友谊；您的需求就是我们的使命，敬请期待咱们的服务越来越好！

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_