尊敬的客户：您好！

首先感谢您选择上海英目世 IMS 作为您在体系认证服务方面的合作伙伴。我们会以更专业、热诚、认真的服务作为对您的回报。通过我们的服务使贵公司在获得和维持证书的同时，为您创造出更多的附加价值，是英目世 IMS 全体员工每一天都在全力以赴的目标和心愿。客户的心声被我们视为无比宝贵的资源，我们愿意随时倾听！

本次满意度调查分为两部分,第一部分为对我司的审核人员的服务满意度调查;第二部分为对我司的整体服务表现的评价,请您拨冗填写,非常感谢!

（以下敬请英目世客户填写，在评分栏打 √ 即可）

第一部分：审核服务满意度调查表

客户名称：　　审 核 员：

填 表 人：　　审核日期：

职　　位：　　认证类型：

调查项目	审核员表现	很满意	满意	一般	不满意	非常不满意
		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分
洞察能力	1、诊断出了企业目前最核心的问题					
	2、为核心问题的解决提供了方向指引					
	3、以旁观者的角度揭示出了新的问题					
	4、触及到管理层的困扰并提出改进机会					
	5、就提高客户满意或降低成本提出改进机会					
专业能力	6、帮助您加深了对标准细节的理解					
	7、发现了企业未加控制且确实重要的流程					
	8、提出的体系改善要求对企业切实有益					
	9、为解决现场的问题指引了新的管理方向					
	10、对行业特点的把握准确、深入					
沟通能力	11、加强了管理层对管理体系的重视程度					
	12、乐于倾听，善于引导					
	13、对专业知识的解释明白而易理解					
	14、使现场的员工感受到了体系的要求					
	15、友好的态度使员工愿意和审核员交流					
职业精神	16、守时，并充分有效地利用了审核时间					
	17、思路清晰，谈吐得体					
	18、友善温和，耐心细致					
	19、主动积极，乐于配合					
	20、穿着整洁，礼仪周到					
				总计：		

关于不满意/非常不满意的事项的描述及您的其它建议：

第二部分：整体服务满意度调查表

项目	内容	很满意	满意	一般	不满意	非常不满意
		10 分	8 分	6 分	3 分	0 分
人员	1、客户服务人员的热诚度、专业素质					
	2、审核人员展现的专业素养					
服务精神	3、电话沟通的礼仪和态度					
	4、英目世提供的文件/表单的规范性					
配合度	5、对客户需求的理解度、配合度					
	6、对客户意见或建议的积极响应和反馈					
	7、对客户投诉或抱怨的效率和反馈					
售后服务	8、品牌的权威性和附加价值					
	9、认证服务对公司的提升和帮助					
	10、培训和其它产品的服务支持力度					
总计：						
您未来有无其他体系认证的计划：☐ 有，请描述_____ ☐ 无						

关于不满意/非常不满意的事项的描述及您的其它建议：

客户满意度调查填写完后，
请回传至:021-61859873 或 email 至 2180717817@qq.com ，谢谢您的配合！

根据您的反馈，对于相关不满意或建议事项，后续将会有英目世工作人员继续跟您取得联系，届时希望得到您的配合，万分感谢。