

參考編號：			
訪問日期：	2017		
訪問開始時間：			
訪問完結時間：			

調查所得的資料只用於市場研究，我們不會披露受訪者的個人資料。

甲部: 聯絡客戶服務的顧客體驗

1. 在過往十二個月內，閣下有沒有透過任何聯絡方式 (包括接聽電話、撥出電話、社交媒體 - 例如 Facebook、即時通訊媒體、webchat 等) 與服務供應商聯絡過？

2(A). 閣下平均幾耐會聯絡閣下的服務供應商？

- 一星期兩次或以上
- 一星期一次
- 每月兩至三次
- 每月一次
- 每兩至三個月一次
- 每四至六個月一次
- 超過六個月一次

2(B). 平均來說，客戶服務職員(無論是否閣下的服務供應商)會幾耐聯絡閣下？

- 一星期兩次或以上
- 一星期一次
- 每月兩至三次
- 每月一次
- 每兩至三個月一次
- 每四至六個月一次
- 超過六個月一次

- 3(A). 請選出三個閣下於最近六個月內最常聯絡客戶服務的行業。
 3(B). 請選出三個於最近六個月內客戶服務職員最常聯絡閣下的行業。

行業	三個閣下最頻常聯絡客戶服務的行業	三個客戶服務職員最頻常聯絡閣下的行業
政府・公共事業・教育和慈善組織		
金融服務 - 銀行及投資機構		
金融服務 - 保險		
金融服務 - 借貸		
電訊		
直銷及市場調查		
物流運輸		
能源 (例如：氣油)		
旅遊、酒店及航空		
快速消費品 (例如：飲料供應商)		
保健及製藥		
美容		
零售(例如：便利店、商場)及網上商戶		
物業管理		
其他有電話客戶服務中心的行業		

4. 閣下對客戶服務中心的整體服務滿意度?

- 1 = 非常不滿意
 2 = 不滿意
 3 = 普通
 4 = 滿意
 5 = 非常滿意

5. 客戶服務中心是否能夠於閣下的第一次聯繫就能滿足閣下的需求(無需再次聯繫或無需要閣下去聯繫另一位職員)?

- 是
 否

乙部：理想的客戶服務聯絡渠道

6. 閣下理想中的客服中心應具有哪些特質？

特質	重要性(低、中、高)
等候時間	
排解疑難的能力	
一站式服務	
提供準確的資訊	
服務時間	
禮貌/溝通技巧	
科技	
個人化的溝通	
其他 (請註明):	

7a. 以下哪些是閣下比較喜歡選用的聯絡方式？

聯絡方式	比較喜歡選用
真人熱線	
互動語音系統 (例如：語音識別)	
留言信箱	
電郵	
傳真	
短訊	
社交媒體 (例如：Facebook, Line, 微信等)	
在線聊天 (例如即時通訊)	
視頻聊天	
手機或平板電腦應用程式	
網站 (例如：「聯絡我們」輸入信息)	
互動顯示屏	
其他 (請註明):	

7b. 你比較喜歡選擇自助服務(網上及互動語音系統)還是職員協助?

自助服務
職員協助

8. 你有多常用你的行動裝置去接觸客戶聯絡中心?

- 一星期兩次或以上
- 一星期一次
- 每月兩至三次
- 每月一次
- 每兩至三個月一次
- 每四至六個月一次
- 超過六個月一次

9 閣下每星期平均使用以下各種社交媒體幾耐 (分鐘) ?

社交媒體	每星期的使用量 (分鐘)
Facebook	
微博	
Twitter	
Linkedin	
Google +	
微信 (WeChat)	
Whatsapp	
Line	
其他 (請註明):	

10(A). 你是否使用以下各種驗證方法 ?

10(B). 你有幾大機會使用以下各種驗證方法 ?

驗證方法	你是否使用以下各種驗證方法 ? 是 否	你有幾大機會使用以下各種驗證方法 ? 非常可能用 可能用 無乜可能用 一定唔會用 不知道/未決定
指紋識別		
虹膜識別技術		
面部識別		
語音識別		

11. 請問你對客戶服務中心提供的服務有任何意見或建議 ?

乙部：閣下的個人資料

受訪者名稱/ 姓氏(可選答)

受訪者性別

年齡組別

- 18 - 19
- 20 - 24
- 25 - 29
- 30 - 34
- 35 - 39
- 40 - 44
- 45 - 49
- 50 - 54

每月家庭收入 (HK\$)

- < \$4,000
- \$4,000 - \$5,999
- \$6,000 - \$7,999
- \$8,000 - \$9,999
- \$10,000 - \$14,999
- \$15,000 - \$19,999
- \$20,000 - \$24,999
- \$25,000 - \$29,999
- \$30,000 - \$39,999
- \$40,000 - \$49,999
- \$50,000 - \$59,999
- \$60,000 - \$79,999
- ≥\$80,000

每月個人入息(HK\$)

- < \$4,000
- \$4,000 - \$5,999
- \$6,000 - \$7,999
- \$8,000 - \$9,999
- \$10,000 - \$14,999
- \$15,000 - \$19,999
- \$20,000 - \$24,999
- \$25,000 - \$29,999
- \$30,000 - \$39,999
- \$40,000 - \$49,999
- \$50,000 - \$59,999
- \$60,000 - \$79,999
- ≥\$80,000

就業狀況

行業與職位

教育程度

- 碩士或以上
- 學位
- 副學位
- 文憑 / 證書
- 中四至中七
- 中一至中三
- 小學或以下