## **[客户满意度调查问卷](http://www.askform.cn/FormPage.aspx?Type=1&UserID=130304&FormID=248179&)**

## **1.根据您的购买情况，您在本平台购物的总体满意度如何？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **2.您满意本平台上所提供的商品种类吗？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **3.根据您的购买情况，请问您对在本平台所购买商品信息描述（例如商品的制作工艺、材料等商品细节）方面满意度评价如何呢？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **4.根据您的购买情况，请问您对在本平台购买的商品信息真实性方面满意度评价如何呢？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **5.根据您的购买情况，您对本平台商品品牌齐全性的满意度如何？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **6.请问您对在本平台非自营店所购买的商品质量及对该商品入驻商家可靠/可信赖程度方面满意度评价如何呢？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **7.请问您对在本平台非自营店所购买的商品品牌方面满意度评价如何呢？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **8.请问您对在本平台非自营店服务态度满意度评价如何呢？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **9.请您评价对本平台的购物支付安全保障的满意程度【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **10.请您评价对本平台的评价体系以及消费者保障体系的满意程度【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **11.请问您对本平台退换货政策合理性的满意度评价如何？【单选】**

很不同意

不同意

一般

同意

很同意

## **12.当您遇到问题时，本平台客服帮您处理问题的结果的满意度评价如何？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **13.请问您对本平台上的物流公司的送货速度的满意度如何？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **14.您在本平台是否购买到过涉及知识产权侵权的产品？【单选】**

经常买到

偶尔买到

从未买到

## **15.您在本平台是否购买到过假冒伪劣产品？【单选】**

经常买到

偶尔买到

从未买到

## **16.您对本平台知识产权侵权投诉处理机制的满意度如何？【单选】**

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

## **17.请问您认为，在本平台购买商品过程中，需在各环节中优先对哪些环节进行改进？【多选】**

□ 商品管理（包括商品质量、品种、品牌、库存等方面）

□ 促销活动（包括优惠力度、促销形式、促销活动数量与频率）

□ 入驻商家（包括入驻商家可靠/可信赖、入驻商家品牌知名度、服务态度）

□ 发货与送货（包括发货/送货速度、运费政策）

□ 客服（包括服务态度、处理问题的速度、结果等方面）

□ 商品信息描述真实性

## **18.请问您认为，在商品管理方面，我们需要首先对哪些方面进行提升？【多选】**

□ 商品价格合理性

□ 商品品牌齐全性

□ 商品款式/型号齐全性

□ 商品库存充足性

□ 商品信息描述齐全性

□ 商品信息描述真实性

## **19.请问您认为，在入驻商家方面，我们需要首先对哪些方面进行提升？【多选】**

□ 入驻商家可靠可信赖程度

□ 入驻商家的品牌知名度

□ 入驻商家的服务态度

## **20.请问您认为，在发货与送货服务方面，我们需要首先对哪些方面进行提升？【多选】**

□ 发货速度

□ 送货速度

□ 运费政策

## **21.您的意见或建议：**