

敬愛的先生、女士：

您好！這是一份國科會研究計畫的問卷調查，主要目的在了解顧客滿意度，您的熱心填答將使本研究更具代表性及參考價值。本問卷採匿名方式，所得之資料僅作研究分析之用，決不對外公開，請您放心完整填答，問卷的答案無所謂的對錯，請依照您個人實際的感受填寫。再次感謝您！敬祝

健康 愉快

執行機構：靜宜大學企業管理學系

計畫主持人：王精文

研究 助理：黃淑琴

壹、這一部份在了解您對\_\_\_\_\_證券\_\_\_\_\_分公司的整體員工(以下簡稱「他們」)的顧客滿意度，請就您實際感受依不同程度答案做勾選。

很  
不  
同  
意  
不  
同  
意  
尚  
可  
同  
意  
很  
同  
意

1. 他們的分析技術純熟 .....
2. 他們的建議對我有幫助 .....
3. 在投資的過程中，他們讓我有安全感 .....
4. 他們會從我的立場為我設想 .....
5. 他們對我關心 .....
6. 他們對我有耐心 .....
7. 他們對我友善 .....
8. 他們對我的要求有回應 .....
9. 他們能依照我的意見提供服務 .....
10. 他們會詳細對我解說預期可能的投資結果 .....
11. 他們告訴我整個投資交易手續 .....
12. 他們會針對我的投資需求詳加分析 .....
13. 投資過程中他們會從旁提供協助 .....
14. 他們對我的解說簡單易懂 .....
15. 他們對我說話的速度適中 .....
16. 他們了解我的需要 .....
17. 他們對我說話氣勢凌人 .....
18. 我感覺他們是在應付一件事，而非對待一位客人 .....
19. 當我需要協助時，他們會顯得不耐煩 .....
20. 他們尊重我 .....
21. 他們對我的接待體貼而仔細 .....
22. 他們能夠提供充分且確實的市場消息 .....

