

家电市场

周口家电商家消费者满意度调查

在市场竞争激烈的今天,随着维权意识的提高和消费观念的变化,消费者选购产品时,不仅注意到产品实体本身,在同类产品的质量和性能相似的情况下,更加重视产品的售后服务。可是,我们该怎样确保自己能够选择到放心售后厂商?享受到应有的服务权益?在遇到服务问题时该怎么解决?消费者对服务的感受和诉求不一样,对于同样的服务满意度也不同。服务水平低下、服务态度不好、服务不及时、服务缺失等问题是必然会引起消费者的不满和抱怨。

为此,买家电前,消费者有必要根据自己的购物经历,让更多消费者知道,谁家的电器质量好,哪个家电品牌的售后服务好。

由周口晚报《家电市场》主办的“周口家电商家消费者满意度调查”大型活动正式启动。本报将针对我市各品牌家电,进行消费者满意度的调查,每位公民均可参加。我们将根据收集到的反馈情况,向社会公布调查结果,对大家普遍反映良好的家电品牌进行正面宣传报道,对被举报有品牌质量不高、服务态度较差、管理混乱的商家进行跟踪曝光。

调查主要针对家用电器使用

情况以及售后服务情况进行调查,并由消费者评价各个家电品牌的售后服务等,以此督促家电商家为消费者提供合格的服务。

为保护消费者权益,为了确保调查的真实性,请您根据自己的实际情况答题。您的参与,不仅是对自身权益的保护,也有助于家电行业提高服务质量。

1.近两年来,您及家人都是到哪儿购买电器?

A.周口国美 B.周口苏宁 C.专卖店

2.在对多家品牌进行对比选择时,以下哪个因素对您有着决定性的影响?

A.品牌影响力 B.广告宣传影响力 C.促销活动 D.良好的口碑 E、其他(自行填写)

3.您认为哪家电器品牌管理最规范(打勾)?哪家管理服务最混乱(打叉)?

A.周口国美电器 B.周口苏宁电器 C.品牌专卖店(各店品牌专卖店按自己购买品牌名称地址填写) D.其他

4. 您认为哪家电器卖场的诚信度较高?(好的打勾,不好的打叉)

A.周口国美电器 B.周口苏宁电器 C.品牌专卖店(各店品牌专卖店按自己购买品牌名称地址填写)

5. 您认为哪家电器的服务环境最温馨、最人性化?(好的打勾,不好的打叉)

A.周口国美电器 B.周口苏宁电器 C.品牌专卖店(各店品牌专卖店按自己购买品牌名称地址填写)

6. 在您及家人购买电器中,您对哪家电器卖场的服务质量最满意?(好的打勾,不好的打叉)

A.周口国美电器 B.周口苏宁电器 C.品牌专卖店(各店品牌专卖店按自己购买品牌名称地址填写)

7. 您及家人是否与电器卖场发生过纠纷?

A.发生过(详细情况)B.没有

8. 您及家人与电器卖场间的纠纷因何而起?

A.服务态度不好 B.价格标准不透明 C.售后服务不及时 D.售后要价太高 D.其他(自行填写)

9.针对国美、苏宁、电器专卖店的服务质量,您的评价是:

A.非常满意 B.满意 C.基本满意 D.不满意

10.针对国美、苏宁、各品牌专卖店,你认为普遍存在、亟待改善的最大问题是:

A.诚信度偏低 B.售后服务不及时 C.不开发票 D.售后服务要价偏高 E.购物环境差 F.其

他(自行填写)

11.您的年龄是:
A.16 周岁至 25 周岁 B.26 周岁至 35 周岁 C.36 周岁至 45 周岁 D.46 周岁至 55 周岁 E.55 周岁以上

12.您的职业是:
A.政府机关公务人员 B.国有企业、事业单位工作人员 C.民营、私营企业工作人员 D.自由职业者 E.其他(自行填写)

13. 您需要在哪些方面得到指导,本报将为您提供相应帮助:

A. 促销活动提前预告 B.新产品介绍 C. 行业资讯 D. 其他(另写)

14.您最想对本报详细介绍的购物故事或建议:

15.您的联系方式为:
A.电话号码: B.QQ: C.邮箱:

您可以按照调查表格依次填写,也可以根据自己需要有选择地填写,寄给本报,或发至邮箱,或直接电话联系。再次感谢您的参与!

商业工作部联系方式: 18639402659

电子邮箱: zkwbwjc@126.com
地址: 周口大道报业大厦 508 室

广告