

最新顺丰满意度调研报告 满意度调查报告 (汇总7篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

顺丰满意度调研报告篇一

20xx年度本景区游客满意度综合指数为77.38，在9个景区中排名第6位。从各旅游要素来看，游客满意度较高的旅游要素是住宿、购物和景区环境；满意度相对较低的旅游要素是餐饮和娱乐。

从游客满意度评价较低的因素来看：

(5) 景区环境的主要问题是门票价格不合理、景区吸引力不强、餐饮质量差等方面。

(一) 旅游餐饮影响因素分析

游客对本景区旅游餐饮方面反映比较集中的问题主要是餐饮价格不合理、卫生状况差、工作人员服务态度差、菜品缺乏地方特色、就餐环境差。

(二) 旅游住宿影响因素分析

游客对本景区旅游住宿方面反映比较集中的问题主要是住宿性价比低、上网服务不完善、住宿环境不安静、客房卫生状况差、安保措施不完善。

(三) 旅游购物影响因素分析

游客对旅游购物方面反映比较集中的问题主要是商品价格不合理、商品缺乏地方特色、购物和退货的自由度低、工作人员服务态度差等方面。

（四）旅游文化娱乐影响因素分析

游客对本景区旅游文化娱乐方面反映比较集中的问题主要是娱乐活动内容单调、娱乐活动品位低、娱乐活动场所卫生状况差等方面。

（五）景区环境影响因素分析

游客对景区环境反映比较集中的问题是门票价格不合理、景区吸引力不强、餐饮质量差等方面。

顺丰满意度调研报告篇二

为解公司员工的薪酬价值观、心理取向、对分配律的认识等问题，采用问卷调查法对单位300名员工的薪酬满意度进行调查。涉及对公司现行薪酬制度、结构、福利政策、公平性、激励性的满意程度和薪酬改革等11个方面共40个问题的内容，问卷设计以单项选择题为主，辅以少量多项选择题和开放式问题。参与问卷调查的300名员工中，包括所属单位的中层管理人员39人，一般管理人员96人，生产人员165人。

从调查结果看，对现行薪酬制度的总体满意度较低，表示非常满意的只有4%，而较不满意及非常不满意的达到35%。此外，从公平性、激励性、对人才吸引力三个纬度进行的调查结果也表明，非常不满意均接近或达到10%，各个纬度的满意度均较低，非常满意度不到8%。一般情况下，完善的薪酬制度应该获得60%以上员工的认同，满意度调查说明现行薪酬制度存在一些问题，有必要重新设计薪酬制度。

员工对各类付薪因素在现行薪酬制度中体现的满意程度不高，

对现行薪酬制度中体现个人绩效、岗位价值、个人技能的不满意的为35%—41%，满意度较高的仅为14%—30%，反映出现行薪酬制度以职务等级作为主要付薪因素，缺乏考核、奖金固化，以及忽略岗位价值和个人技能差异。

调查结果表明只有33%的员工对现行薪酬结构表示满意，可见现行薪酬结构以职务级别定薪的模式存在问题。对待级差的态度上，管理人员、生产人员和中层管理人员的满意度分别为27%、67%和56%，说明不同层级人员对薪酬等级差距的大小存在矛盾，这就说明要通过规范、合理的岗位评价，客观体现岗位价值的差异，以获得大多数员工认同。

非常满意的占28%，较满意的占46%，可见员工对福利政策的满意程度较高，这与企业一直延续国有企业较高的福利水平的实际情况相一致。主要是因为企业为员工提供各种津贴，包括交通津贴、节日津贴或实物、住房津贴、购物补助以及子女升学补助等；服务，包括班车、工作服、体育锻炼设施、娱乐设施、集体旅游、食堂与卫生设施以及节日慰问等。

从调查结果看有42%的员工认为自己的付出与回报不对称(可理解为付出多，回报少)，说明薪酬的内部公平性存在较多的问题。有39%的员工对薪酬的相对公平性不满意，根据公平理论，如果对这一现象不及时采取措施，员工一旦感觉到不公平，往往会自己采取行动纠正这种情景，这会对企业产生不利的影响。

员工对资历回报的满意度较高，这与现行薪酬结构中多个工资项目均能体现工龄因素有关。对个人技能与收入相比较的满意度较低，在年龄小、学历高的员工群体中表现更为突出，可见现行技能工资主要与工作年限挂钩，缺乏合理的技能评定体系，个人技能提升在薪酬中得不到体现。员工对岗位与收入配比不满意，还是说明没有客观的岗位评价。

根据各层次员工对付薪因素选择频次及总序数调查结果，岗

位价值和个人绩效表现为最主要付薪因素，其次是技能和资历，这就意味着岗位管理和绩效管理将是薪酬改革中面临的难题，也是薪酬改革成败的关键。另外，员工对资历因素较为重视，也体现国有企业认同积累贡献的文化，也应引起重视。

中层管理人员中赞同进行薪酬改革的占95%，一般管理人员和生产人员中赞同的分别占81%和68%，总体来讲员工是支持薪酬改革的，但员工由于管理层次不同，在态度上存在差异，说明基层员工对于改革的不确定性存在顾虑，存在改革可能影响既得利益的担心。这就要求薪酬改革中，一方面要把改革的目的、意义宣传到位，在全体员工中形成共同愿景；另一方面要考虑最基层员工以及在竞争中弱势员工的利益。

在收入的固定部分与浮动部分的比例上，多数员工认为固定部分不应小于浮动部分，这与公司大多数岗位多从事规范性工作的因素有关。在收入级差问题上，中层管理人员与一般管理人员和生产人员的观点发生分歧，职位高的员工对拉开收入差距的意愿要强，而一般员工则反之。这就要求建立起一套能体现不同层级员工岗位价值的指标体系，客观反映岗位相对价值，同时通过薪酬调查获取外部相关信息。

75%以上的员工赞同建立竞争淘汰机制，82%的员工赞同异岗异薪，说明员工具有良好的工作动机，认为优胜劣汰是正常的，具有承受压力的心理准备。企业近年来推行的岗位竞聘制得到员工的广泛认同。

80%以上的员工赞同进行岗位分析和岗位评价，反映员工通过岗位评价体现岗位价值，以岗定薪的愿望。同时认为在薪酬改革中进行竞聘上岗非常有必要的员工占87%，这就要求绝不能再延续过去工资调、整时套改的方式，而应该在薪酬改革中同时推行用人机制的改革，实施竞争上岗，给员工足够的选择空间。

中层管理人员与一般管理人员和生产人员的态度存在一定差异，前者将岗位提升放在第一位，而后者将个人绩效放在第一位。但员工总体上认为岗位提升、绩效优良、技能提高、工龄增长应作为提升薪酬的主要因素，这也与员工对付薪因素的态度相一致。因此在薪酬制度设计中，不能忽略岗位晋升机制、绩效与薪酬挂钩机制、技能提高与回报机制等薪酬配套制度的建立。

根据以上调查分析结果，企业应立足多年的分配指导原则，按照岗位确定基础工资与岗位工资，按照工作年限确定年功工资及积累贡献工资，按照企业自身的承受能力，确定奖金水平。合理的、员工满意度较高的薪酬体系是企业稳定发展的根本。

参考文献：

[1]刘正利、杨倩，现代企业薪酬设计研究，经济师□20xx.5

[2]孙萌、石斌，浅谈国有企业薪酬体系改革，时代金融□20xx.9

[3]陈晓勤，企业员工薪酬满意度研究，现代商贸工业□20xx.2

顺丰满意度调研报告篇三

培训课程：

培训时间：

调查时间：

调查方式：下发《培训满意度调查表》，以不记名的方式进行培训满意度调查。

本次调查共发出《培训满意度调查表》份，共收回份。有效答卷为份。《培训满意度调查表》的整体评价得分为分，培训满意率为。91-100分为非常好、81-90分为比较好、71-80分为一般、61-70分为不太好、60分以下为差。

培训效果评价分为四大部分，根据17份调查加权平均结果显示：

其具体调查情况如下表所示：

为进一步做好培训工作，发挥“培训是最好的福利”的效应，在调查问卷中学员提出了相关建议，现综合如下：

- 1、针对不同的群体，进行具有针对性的专题培训；
- 2、增加责任感及团队协作及执行力方面的培训课题；
- 3、沟通技巧的培训。

根据调查结果所反映出来的现象与问题，将进行以下持续改进措施：

- 2、完善培训体系，对培训后的效果进行阶段性评估。

报告人：年月日

顺丰满意度调研报告篇四

20xx年，售后部开展了客户满意度调查。本次调查针对扬州的相关客户（允许随机抽样调查）。

一、简单分析：

统计结果表明，320名客户总满意度为86.25%，同比同期有

所提升。对比10年情况分析可以看出：

1、客户接触我们的产品基本上都是由我们的业务代表人员电话拜访才获得的，因此说明了我们电话拜访回访是一个很成功的做法，同时也比较受客户欢迎。

2、在影响客户选购方面，客户对我们最满意的选项一般集中在质量方面，然后对公司产品比较不满意方面基本上是在集中在供货速度和产品相关服务方面，这说明了我们需要再供货速度的供应链上作出改进，同时要提高相关业务人员或者后勤服务人员的服务意识。

3、在信息处理和反馈方面，从客户反映的情况来看，我们的产品出现问题之后，处理投诉情况方面，我们的业务人员的配合程度和反应速度还是比较让客户满意的，但是客户对于我们处理投诉情况的结果方面不大满意，觉得我们的处理手法与其所期望的有所差距。

二、改进的方向和措施

针对上面分析的结果，我们需要对在客户调查过程中发现的问题进行改进，特别是对于客户比较不满意的方面，我们需要加大改进的力度，以寻求其满意程度的改善。据此，我们将针对以下几个方面，去相应的措施进行改善：

1、改善对客户的供货速度。对于供货速度的问题，牵涉的因素是非常广的，从原材料的供应到后期物流供应商的速度，都可能直接影响到我们队客户的供货期。因此，要比较完满地解决这一问题，关键是我们需要构建比较完整完善的物流供应链，确保供应链的每一个环节都能够不出现错漏的状况，这样子才能够保证供货的速度，提高客户的满意程度。

2、改善业务人员与后勤人员的服务意识。对于服务不到位的问题，业务人员和后勤人员的服务意识不到位，专业水准程

度不够高这两个方面，是影响其服务质量的重要原因。因此，我们需要对其进行更多的培训，提高两者的服务意识和专业的服务水准，以保证我们的人员服务质量有本质上的提高。

3、针对投诉情况处理不满意的问题。对于处理结果的不满意，其中也有两方面的因素。诚然，对于客户来说，肯定是希望获得尽可能好的反馈结果，但是这往往与公司的利益会有所冲突。因此如何把握好两者的度，就需要我们好好斟酌。首先，我们需要再解决问题的过程中，多与客户沟通相关的意见，这样才能够进一步了解客户的需求。其次，在我们提出解决方案的时候，尽可能给客户多几个选择的方案，提高客户的自主选择权，这样也可能有利于客户满意度的提高。

总而言之，提高客户满意度的问题，是每个公司都需要坚持不懈地去改进的事情。这个关系到一个公司的可持续发展和发展壮大，因此我们应该要切实地重视起来，努力把公司客户满意度提高起来，成为一个让客户更加信赖满意的公司。

顺丰满意度调研报告篇五

4月9日下午，中国旅游研究院在人民网发布xx年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。其中入境游客满意度为79.00，同比提高7.51；团队游客满意度为73.63，同比提高4.66；散客满意度为72.83，同比提高3.91。

4月9日下午，中国旅游研究院在人民网发布xx年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。对比xx年第四季度数据，烟台满意度上升幅度较大，由第16位上升至第二位，无锡从第一位跌出前五，位列第九。

调查报告显示□xx年第一季度全国游客满意度指数为75.02，同比上升2.40，稳定在“基本满意”水平。其中入境游客满

满意度为79.00，同比提高7.51；团队游客满意度为73.63，同比提高4.66；散客满意度为72.83，同比提高3.91。本季度游客满意度最大特点是，旅游行政主管部门重点关注、强化监管、查处整治的领域，目的地党委和政府切实重视和管理水平较高的地区，游客满意度水平都普遍较高，并呈现进一步上升的趋势。

顺丰满意度调研报告篇六

随着信息技术在教育行业的渗透，多媒体计算机在教育教学过程中的普遍应用，校园网络的建设提到了重要的议事日程。

“十五”期间中国教育信息化已列为国家重点工程之一，而校园网络的建设则是教育信息化的核心与基础，校园网已成为学校必备的重要信息基础设施，它是为学校师生提供教学、科研和综合信息服务的宽带多媒体网络；是一个基于校园学习、生活、娱乐、游戏、创业为主题的sns网络平台，其规模和应用水平已成为了衡量学校教学与科研综合实力的重要标志。鉴于此，本文对校园网的满意度进行相应调查。

题，努力满足学生需要，并在此基础上持续改进，从而提升学生对校园网的满意度，完善整个校园网的建设。

此次调查访问对象是。。在校大学生，采用的是简单随机抽样调查方式，应用问卷调查法，发放问卷80份，通过严格筛选，最终整理出的有效问卷数为65份，有效率达到81.25%，其中男生占得比率为49.23%，女生占得比率为50.77%，大一占的比率为18.46%，大二占得比率为24.62%，大三占得比率为38.46%，大四占得比率为18.46%。

1. 对校园网现状指标满意度的调查
2. 如果对校园网进行相关改进的同意度调查

6. 男生对校园网的收费满意度与女生对校园网的收费满意度有没有差别

对校园网满意度情况，是同学根据自己在一段时间对校园网使用后的一个认知评估，是衡量校园网的重要参数，这些满意度包括校园收费满意度、网速满意度、咨询服务满意度、安全防范满意度以及网络资源满意度，这些取值会直接影响到我们对整个校园网的满意度，进而影响我们对校园网的选择与应用，因此，对现状校园网各方面的满意度进行分析是很有必要的。结果显示如下表1：

从上表可以看出，对收费满意度绝大多数学生86.15%基本满意，大约12.31%不满意，1.53%的学生非常不满意；对网络速度只有56.92%的学生基本满意，有27.69%的学生不满意，有高达15.38%的学生非常不满意；对咨询服务满意度绝大多数同学70.77%的学生满意，有21.54%的学生不满意，7.69%的学生非常不满意；对于安全防范满意度，绝大多数学生84.62%的学生满意，13.85%的学生不满意，1.54%的学生非常不满意；对于网络资源满意度，基本上96.92%的学生满意，只有3.08%的学生不满意。基本分布图如图1：

服务与网络速度不好，所以要想提高校园网的满意度，就必须提高校园网的网速以及咨询服务水平，其他每一个指标都还存在不满意，说明校园网在这些方面也还有很多需要加强的地方。

ip访问校内资源，学生的同意度最大

在了解了校园网现状的同时，也对校园网的一些条例进行改进，这就需要对这些指标进行分析，在现有校园网基础上，如果进行这些改进，学生对这些指标的满意度，进而找到合适的方案提高学生对校园网的满意度，这些改进包括如果加快网速但是要上调费用学生的同意度、为保障学生休息，晚上11:30断网、为保证校园网正常运行，对一些软件进行限制

以及开放校外ip□结果显示如下表2:

从上表可以看出, 在上调费用的基础上加速网速有69.23%的同意, 但是有30.78%不同意; 为了保障休息时间, 11:30断网只有58.46%的学生同意, 有高达29.23%的学生不同意, 12.31%的学生非常不同意; 为保证网页正常运行, 对软件进行限制, 61.54%的学生同意, 但是有35.38%的学生不同意, 3.08%的学生非常不同意; 对于开放校外访问, 有高达93.85%的学生同意。图表表示如图2:

分析结果显示在这几个改进措施里, 为了保证学生休息, 晚上11:30断网这个措施不同意的人高达29.23%, 还有为了加快网速, 提高上网费用, 也有30.78%的人不同意, 限制软件以保证网页正常运行的也有35.38%的学生不同意, 所以如果依靠提高网速而上调费用与为保证休息而断网或限制软件运行这三种改进措施都不太可取, 但是为了提高校园网满意度, 可以通过开放校外访问, 因为有高达93.85%的人同意。

学生以学为主, 教学以教为主, 应以提供平台为主, 在进行分析的时候, 我们很容易联想到, 是不是经常使用校园网的学生对看待校园网与个人学习关系的不不同呢, 它们间是不是存在是关系呢, 因而进行相关分析, 相关分析是研究变量间线性密切程度的一种统计方法, 应用spss□进行双变量相关分析。

顺丰满意度调研报告篇七

最近有新闻频频爆出, 有高校的学生经过提议书的行为抵制学校食堂的涨价现象。大学生, 这个特殊群体的衣食住行似乎需要得到更多的关心与关注。应对疯涨的物价, 高校食堂怎样做才会既保证利益, 有保证质量呢食堂怎样才能顶住压力, 保证满意度呢应对学生的抱怨, 政府部门明文规定的不许涨价的条例, 食堂怎样做才能权衡自身利益与学生对食堂满意度之间的关系呢学生对食堂的不满到底存在在哪些方面

呢为此，我们专门征对我校学生对食堂的满意度展开了调查。

根据调查显示针对学校食堂的饭菜的质量，食堂的卫生情景，服务人员的服务态度，同学的就餐选择，价格等方面进行了调查。对于饭菜的质量方面，同学们都认为在平时食堂菜色丰富，只是口味偏重；可是假期的饭菜质量就大大不如平时。针对食堂的卫生情景同学们普遍认为质量一般，还应当要提高使人觉得更放心。服务人员的态度在不一样的窗口有不一样的态度，多数的服务人员态度还好，个别窗口服务人员态度不善。关于同学的就餐选择在卫生安全方面有了保证后，大多数的同学的首要选择是方便，部分同学觉得饭菜的味道才是最重要的，也有同学看重的是价格，更有同学会根据服务人员的态度来进行选择。

由调查结果可看出，95%的同学遇到过食堂工作人员打菜分量过少和打错卡的情景，这说明食堂的工作人员的服务质量还有待提高，要更加耐心细致，不能因为物价上涨而采取减少饭菜量这种变相涨价的方式来保证自身利润。而在价格方面，同学们认为食堂的价格还是比较合理的。其中，85%同学每月消费在300~500元之间，11%的同学消费在500~700之间，另有4%的人消费在300元以下(如表3)。大部分同学在食堂用餐是选择刷卡付款方式，对于配合现金付款的方式，87%的同学选择了支持，11%的同学持无所谓态度(如表4)，由此看来，现金付款方式能给同学们带来方便，食堂应继续采用这种刷卡配合现金的付款方式。总的来说，同学们对食堂满意程度一般，不一样被调查者分别期望食堂从质量、环境、卫生、价格和服务态度上改善，尤其是在饭菜质量和工作人员的服务态度上，同时规范食堂的用餐秩序，自觉排队用餐，为同学们供给一个更好的用餐环境。

经过对三食堂的满意度问卷调查，我们分析出三食堂主要存在以下问题：食堂工作人员服务态度差，存在故意刷错卡，打菜分量少。食堂饭菜不够新鲜。食堂饭菜口味重，饭菜保温工作做得不好。就餐环境较差，卫生条件不好等等。

针对以上问题，我们经过认真分析。发现食堂工作人员出现上述问题是因为食堂实行承包制，营业额越高利润就越高，所以他们会较少的研究学生的感受和利益。而食堂饭菜口味重，是因为长沙人普遍喜食辣，偏咸，而食堂厨师一般是从本地招聘，所以口味偏重。关于就餐环境和饭菜保温的问题，主要是因为食堂硬件条件较差，设施不齐全，食堂机构追求利益化，食堂承包者压缩成本，影响学生利益。

1、建立职责监督机制，不断完善更新各项管理制度，做到：制度上墙、职责到人、落实到位。定期召开食堂工作人员的会议，经常组织学习食品卫生以及安全方面的知识，增强安全意识、提高管理水平。

2进一步规范内部管理。对食堂的全面工作进行了制度化、规范化。从人员、采购、保管、加工、出售等所有管理环节进行细化并狠抓落实。

3、重视宣传教育，增强师生食品卫生安全意识。经常利用晨会、班会、校会以及利用学校广播、黑板报有针对性地对师生进行食品卫生宣传教育，促进学生养成较强的卫生意识和良好习惯。

4、定期进行意见反馈，调查学生满意度，及时发现问题并采取调整改善措施，做学生满意食堂。

经过对株洲职业技术学院食堂满意度的问卷调查，本组成员付出了许多，也收获了许多。我们看到了食堂的不足，也找到了导致这些不足的原因，还给出了改变这些不足的提议；我们感受到了食堂给我们带来的便利，也深知食堂对大家的深远影响。学校是我们的第二个家，而食堂是大家的饮食之源。食堂的食物口味、价格、环境卫生及服务人员态度等跟我们的生活息息相关，直接影响着我们的健康、心境等。所以，作为学校的食堂，应显示应有的职责，为大家供给营养、健康、价格合理的食物，让教师能愉快工作，让学生能开心学

习。作为师生，大家应当遵守食堂秩序、节俭粮食、体谅食堂工作人员，让用餐者与供餐者之间能有和谐的关系，愉悦的氛围。经过这次问卷调查，我们对食堂又有了更深的理解，我们期望，食堂能继续为师生带来放心满意的食物与服务。