

## 客戶意見調查

親愛的客戶：

大眾銀行(香港)有限公司(「本行」)其中一項承諾是卓越表現，無論任何時候，我們皆致力保持服務質素，提供優質產品及服務以全面照顧客戶的理財需要。

我們建構優質服務文化，向員工灌輸本行的企業價值觀，包括互相關顧、嚴守紀律、維護道德及提倡廉正、追求卓越、審慎而行和彼此信賴。我們確保員工不斷地實踐及緊守各項政策、工作指引和專業操守，並以此為本行經營業務的準則。

為了推廣本行的優質服務文化，我們非常樂意聽取你的意見，以不斷改善和提升我們的服務。如你/你們對本行的服務有任何意見，歡迎填寫本問卷調查。

感謝你/你們回應本問卷調查。

### 追求符合本行企業價值觀的卓越服務

\* 必填部份

\* 最近到訪的分行

---

\* 到訪分行日期

---

曾為你/你們服務的分行職員姓名(Changes in Yellow – Wording)

---

你/你們到訪分行時獲得的服務（請在適當的方格內填上☑號。可選多於一項服務）

- 櫃位服務
- 開立戶口
- 貸款
- 保險
- 一般查詢
- 其他 Others, 請註明: \_\_\_\_\_

請就以下各項選擇合適的分數。

我們的分行職員：

1. 了解你/你們的銀行需要

- |                            |                            |                            |                            |                            |                              |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> N/A |
| 卓越                         | 優良                         | 滿意                         | 需要改進                       | 不滿意                        | 不適用                          |

2. 解釋清楚產品、流程、服務

- |                            |                            |                            |                            |                            |                              |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> N/A |
| 卓越                         | 優良                         | 滿意                         | 需要改進                       | 不滿意                        | 不適用                          |

3. 向你/你們提供有用的建議和方法

- |                            |                            |                            |                            |                            |                              |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> N/A |
| 卓越                         | 優良                         | 滿意                         | 需要改進                       | 不滿意                        | 不適用                          |

4. 有效率地跟進你/你們的查詢/交易/申請

- |                            |                            |                            |                            |                            |                              |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> N/A |
| 卓越                         | 優良                         | 滿意                         | 需要改進                       | 不滿意                        | 不適用                          |

5. 處理你/你們的查詢/交易/申請時展現關懷的態度

- |                            |                            |                            |                            |                            |                              |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> N/A |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|

卓越      優良      滿意      需要改進      不滿意      不適用

6. 提供可靠及有效率的服務

5      4      3      2      1      N/A  
卓越      優良      滿意      需要改進      不滿意      不適用

7. 謙恭有禮

5      4      3      2      1      N/A  
卓越      優良      滿意      需要改進      不滿意      不適用

8. 公正及公平對待你

5      4      3      2      1      N/A  
卓越      優良      滿意      需要改進      不滿意      不適用

9. 提供符合或超越你/你們期望的優質服務

5      4      3      2      1      N/A  
卓越      優良      滿意      需要改進      不滿意      不適用

## 其他意見

---

---

---

---

## 整體

你/你們會否繼續使用本行的產品及服務？

會       否

如你/你們的家人及朋友需要銀行產品及服務，你/你們會否向他們推薦本行？

會  否

請提供以下聯絡資料。我們可能會就你/你們提供的意見與你/你們聯繫以作出跟進。你/你們於本問卷調查提供的資料只會用作提升本行客戶服務質素之用，並不涉及其他用途。

## 聯絡資料

\* 必填部份

\* 姓名

---

\* 日間聯絡電話

---

電郵地址

---

我/我們確認我/我們已閱讀及明白致客戶及其他人士或公司關於《個人資料(私隱)條例》及大眾銀行(香港)有限公司之資料政策等的通知書。

我/我們同意並理解，以上提供的個人信息將由大眾銀行(香港)有限公司僅用於處理我/我們的意見。

**多謝你/你們的寶貴意見**