

# 客戶服務網上問卷調查系統 簡易入門指南

### **E-Survey User Guideline**



### **流程一** 訂立客戶服務問卷調查時段

# 流程一(訂立客戶服務問卷調查時段)

- 公關部將向各物業提供有關 問卷調查的Lotus Note 連結
   。負責同事須登入填寫所需 資料(如:正式問卷調查日 期、問卷調查連結)。
- 客戶服務問卷調查時段一般 為期2個月;個別物業可在 獲得區域經理審批後按情況 延長意見調查的諮詢期。

	😽 Workspace 👫 ADMN: Telephons	e List (Head Office 🗙 🚼 Complaints & Enquires Handling - 1 🗙 🐫 Customer Survey (New) - All Document 🛪 🚮 Ava LH Choy/PRSD/3WPML 🗙
1	Save & Close Cancel	
	Customer Survey (New) Main Topic Ava LH Chey/PRSD/GWPML 25/11/2019 17:59	is database contains the function to lock an editing/opening document to prevent save conflict problem. se note that if you are in edit mode, even you press of ancel or to quit this document, changes will still be saved.
	Region	AY
2		
1	Site	
	Survey Year	2019
	Confirmed Schedule	<sup>P</sup> Dec 2019 _
		*terr postponement/executivities. Quice approval has to be sought via RICs
	Actual Period	16 to 16
	Modified Master Questionnaire	r _
		Attach the master questionnaire approved by RIC
	Extension Period	P
		*Any extension of survey period, RIC's approval has to be sought
	Result & Followup	
	Merno Ref. & Date by PRSD	Merrio Ref: <sup>P</sup> _
		Date: 16



- 如需延期/取消本年調查,請事先向區域經理及
   總經理申請及批准有關安排。
- 已獲總經理豁免的物業則須於最近一次進行問卷 調查的開始日期起計24個月內再進行問卷調查。
- 新接管物業須於接管1年後每年進行客戶服務問 卷調查,未入伙單位不需計算。







## 流程\_\_\_\_\_ 登入及修改問卷內容

# 流程二(登入網上調查系統)

- 若如期進行,公關部會將有關「
   用戶名稱及密碼」向各物業主管
   或指定人員提供。
- 每個帳戶只限於本人使用,如有 需要,請物業主管通知公關部為 指定人員提供個人帳戶及密碼。
- 請不要自行更改「用戶名稱及密 碼」



#### 網上調查系統網址:

https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/user/login



### 流程二(搜查問卷)

- 負責人員須登入系統後及檢查預設問卷調查內容是否正確。
   如有需要,請負責同事自行於系統內更新資料。
- 公關部會預先在指定人員的帳戶內擺放本年度 的客戶服務問卷,問卷內容與上一年相同,如 物業無須更改問卷內容,只須更改問卷日期, 然後繼續於本年度使用
- 點擊左上角「Structure」→然後選擇
   「Webforms」閱覽物業的客戶服務問卷





## 流程二(搜查問卷 – 特別情況一)

1. 如點擊「Webforms」後,未能在頁面中找到物業的客戶服務問卷,可在 「Filter Webforms」中打物業名稱,就可直接進入物業問卷



TEST\_2022年度客戶服務問卷調查

Build -



# 流程二(搜查問卷 – 特別情況二)

2. 如點擊「Webforms」後,發現仍未有本年度的客戶服務問卷,可自行複製新問卷

FILTER WEBFORMS							Duplicate '愛海頌 – 2022年度客戶服務問卷調查' form X
₹ Reset	O	r by category	▼ All [23	6]	<b>v</b> Fil	ter	Title* 愛海源 - 2022年度客戶服務問卷讀查 ifuwuwenj (Maximum 32 characters) [Edit] Administrative description
2 webforms							格式 -   B <i>I</i> × <sub>2</sub> × <sup>2</sup>   Ω   ∞ ∞   ≔ ≔   非 19   ⊙ 原始碼   X
TITLE •	描述	CATEGORY	STATUS	AUTHOR	RESULTS	OPERATIONS	5_GW 2022 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)
愛海頌 - 2023年度客戶服 務問卷調查	5_GW 2022 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)		開啟	SESO 1	0	Build	
愛海頌 - 2022年度客戶服 務問卷調查	5_GW 2022 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)		開啟	SESO 1	136	Build  View	Category
<ol> <li>於上一:</li> <li>列的「I</li> <li>3 選擇「I</li> </ol>	年度的問卷中,按在 Build」小箭頭 Duplicate」	<sup>∟</sup> Oper	ation	s」行	2	Results Settings Duplicate Delete	● 開啟 ○ 顧問 Save 4 

- 2. 選擇 <sup>1</sup> Duplicate 」
   3. 修改為本年度的年份









限

GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED

🔽 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

為了貫徹我們的宗旨,實踐「致力提升生活質素」的承諾,我們每年都會進行全面的客戶服務問卷調查。希望各業戶提供意見,讓我們更瞭解您們的需要,提供更稱

#### 網上問卷頁面功能介紹

• View

由客戶視角閱覽問卷,但由於每位客戶的問卷 連結都不同(即是有獨立Userkey),故直接進入 時系統會彈出Missing userkey信息,並且無法 進入檢閱問卷內部內容

#### • Test

測試視角閱覽問卷,同事可點擊Test檢查問卷 內容,再決定是否需要修改

#### Results

閱覽問卷結果,可見到所有已完成問卷的答案

• Build

修改繁體中文版問卷調查內容

Settings

設定問卷時限(如有需要),客戶只可以在指定 時間內進入網上問卷系統

- **References** 暫無用處
- Translate 修改英文及簡體中文版問卷調查內容



- 點擊「Test」檢查問卷內容,再決定是否需要修改
- 如本年度維持不變,只需修改日期 •

簡 English 繁



#### 2010年度客戶服務問卷調查

為了貫徹我們的宗旨,實踐「致力提升生活質素」的承諾,我們每年都會進行全面的客戶服務問卷調 查。希望各業戶提供意見,讓我們更瞭解您們的需要,提供更稱心的服務;請於2019年12月22日或之前 填妥問卷。如您對某項目沒有任何意見,可留空該欄。調查結果將於稍後公佈。每戶只需遞交一份問 卷。

#### 有關收集個人資料(私臆)條例聲明

您在問卷所提供的資料將用作改善我們的服務之用,我們或會根據您所提供的個人資料與您聯 緒。 ·除法例規定外,您的個人資料只會供本公司/本公司所管理物業的服務中心查閱及使用,不會移 轉予任何其他類別人士。(除獲資料當事人同意外)

·如果您未能提供表格上所需的有關資料,我們可能因此無法提供有關服務/跟進。 根據個人資料(私隱)條例中的條款,您有權查閱及更正您個人資料。 ·如您想查閱或更正您的個人資料,可以電郵 info@goodwell.com.hk 聯絡或致函本公司 – 九龍新蒲 崮五芳街10號新寶中心2樓 - 公開部。

#### 我已開讀並同意以上條款。

我已閱讀並同意以上條款





2019年度客戶服務問卷調查										
View	Test	Results	Build	Settings	Referenc	es Export	Translate	Devel		
	0			0		0				
	簡介		個	人資料	P	時	完成	戎		
服務中	心職	員表現								
				優良	と 滿意	可接受	不滿意	不適用		
儀表	態度									
工作	收率									
服務	貢素									
整體	表現									
保安員	表現									
				優問	と 満意	可接受	不滿意	不適用		
儀表	態度									
工作	攻率									
服務	貢素									
警覺	ŧ									
整體	表現									
法规国	務									
				優良	1 満斎	可接受	不満食	不適用		
清潔	員工儀	表態度	_		-			1 2		
各座	大堂清	認狀況								
升降	幾內清	潔狀況								
公眾	也方清	潔狀況								
停車	易清浅	狀況								
垃圾	<b>坎集</b>									
整體	表現									
環境管	理									
				便自	と 満意	可接受	不滿意	不適用		
環保	勪									
緣化	瞏境									
提供	景倍裕	理政策制	1四番	_						

腦的推廣資訊

整體表現

#### 康體服務

優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
	優良	<ul> <li>優良 満意</li> <li>・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>	<ul> <li>優良 満意 可接受</li> <li>・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>	優良         満意         可接受         不満意           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·           ·         ·         ·         ·         ·

#### 公共設施管理

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
電力供應					
<b>ミ水供應</b>					
莿水供應					
公共照明系統					
公共天線					
<b>序用升降機或電動</b> 機梯					
兼體消閒設施					
亨車場					
消防設備					
節日裝飾					
<b>崔體表現</b>					
	優良	満意	可接受	不満意	不適用

#### 整體管理服務水平

#### 其他意見及建議

#### 您是否希望我們與您聯絡跟進您的意見

- 是 - 否



dit 條款 elem General	ent Conditions	Advanced	Access	X Expand all
ELEMENT SET Type Fieldset Ch Title ② * 條款 Key: terms □ Randomize	TINGS ange elements @			
ELEMENT DESC 描述 ⑦ 格式	RIPTION/HELP/MC BI×₂> 凾 原始碼   爻	DRE t <sup>a</sup>  Ω  ∞ ∞	:= := := = <b>3</b>	E 99
2022年度響為了貫徹我都會進行全瞭解您們的妥問卷。如 後公佈。每	《戶服務問卷調查 門的宗旨,實踐 面的客戶服務問 <sup>。</sup> 需要,提供更稱 您對某項目沒有 戶只需遞交一份	【 「致力提升生活 巻調查。希望各 心的服務;請於 王何意見,可留 問卷。	:質素」的承諾, :業戶提供意見, :2023年1月20日 !空該欄。調查結	我們每年 讓我們更 或之前填 果將於稍
有關收集値 FORM VAL	入資料(私應)條的	列聲明		
Save	<u>Delete</u>			



The Elements page allows users to add, update, duplicate and delete elements and wizard pages. - Watch video

+ Add page + Add lavout

Reset

流程二(修改問卷) Build頁面

- 如物業經理認為本年度問卷內容需要修改, 或者希望增加問題
- 請同事參閱詳細版User Guide P.25-34頁 UPDATED\_E-survey User Guide\_中文 (20200123).pdf
- 如在「Required」行點擊☑,則該問題為
   必答題目,系統已預設以下問題為必答題:
- 1. 我已閱讀並同意以上條款
- 2. Userkey
- 3.個人資料
- 4.整體管理服務水平

注意:只有答齊以上問題方視為有效問卷,其 餘問題可視乎物業需要而自行決定是否必答

提醒:完成修改後請點擊「Save Elements」



<u> </u>	luu c	Frida page (Frida lajout)						show row weights
тіт	LE		KEY	ТҮРЕ	FLEX	CONDITIONAL	REQUIRED	OPERATIONS
÷	ban	iner	banner	Hidden	1			Edit -
÷	簡介	+ Add element	landing	Wizard page	1			Edit 👻
	÷	條款 + Add element	terms	Fieldset	1			Edit -
	$\Phi$	我已閱讀並同意以上條款	agree_terms	Checkboxes	1			Edit -
	÷	userkey	userkey	Text field	1			Edit 👻
÷	個人	資料 + Add element	personal_info	Wizard page	1			Edit -
	$\Phi$	姓名	name	Text field	1			Edit -
	$\Phi$	身份	role	Radios	1			Edit -
	$\oplus$	地址	premises	Address	1			Edit -
÷	問着	+ Add element	detail	Wizard page	1			Edit -
	÷	環境管理	environment_management	Likert	1			Edit -
	÷	安全及健康管理	safety_health_management	Likert	1			Edit 👻
	÷	康體服務	recreation_activities_if_without_clubhouse_please_delete_7_1_7_4	Likert	1		0	Edit 👻
	÷	公共設施管理	management_of_common_facilities	Likert	1			Edit -
	÷	整體管理服務水平	overall_performance_on_management_service_	Likert	1			Edit 👻
	÷	其他意見及建議	other_opinions_suggestions	Textarea	1			Edit 👻
	÷	您是否希望我們與您聯絡 跟進您的意見	would_you_like_us_to_contact_you_for_follow_up_action_	Radios	1			Edit •
	÷	跟進 + Add element	follow	Section	1	Visible		Edit -
	÷	[flexbox] + Add element	flexbox	Flexbox layout	1	Visible		Edit
			tel_no	Text field	1			Edit 👻
			email	Email	1			Edit -
÷	Sub	bmit button(s)	actions	Submit button(s)	1	Enabled		Edit •



- 完成修改「Build頁面」,等於修改問卷中的繁體中文版問卷 • 調查內容
- 同事須再點擊「Translate」分別修改英文及簡體中文版內容 • (按Edit修改)

GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED

⑦ Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

Edit English translation for 創業街9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查 webform		Ealt
Edit English translation for 創業街9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查 webform Home » Administration » Structure » Webforms » 創業御9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查 » Translate C There are security updates available for one or more of your modules or themes. To ensure the security of your serv Title 創業御9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查 Administrative description 2_CW 2022 Survey Form (Non-Residential)(chi) Category (Empty) Elements (YAML) 1 banner: 2 ' '#fitle': banner		<ul> <li>左邊為繁體中文版內容,請 不要自行修改</li> <li>右邊為英文內容,同事只須 修改以下三個位置,完成後 拉到最底點擊「Save Translation」</li> </ul>
3 *#default_value': testing           4 landing:           5 *#tile': 借介           6 terms:           7 *#tile': 借介           8 *#description':             9 <strong>2022年度裏戶服務問營賃置          *#tile': 婚務           1 *#description':             9 <strong>2022年度裏戶服務問營賃置           11 為了賞做我們的兩日 *量版 * 類力提升生活質量,的穿描: 我們每年彰會進行全面的客戶服務問營賃置。希望各集美戶提供感見           東教行費商場管: 書紙要集的心服務: 這款2022年11月7日成之前場談問意: 印圖包集演員: 可留空获得: !           直結果爆影頻後公佈: 每戶只需過交一份問巻:  2            12  4  br /&gt;           13 <strong>考開認度個人資料(私语)條例證明           14  4 br /&gt;           15  4  4  4            16  4  4  4 <b< td=""><td>3 'defaultyvalue': testing 4 landing: *title': Introduction 5 'retitle': Introduction 6 terms: *description':   <strong>Customer Satisfaction Survey for Year 2022</strong>Cbr /&gt;         </td><td><ul> <li>Year 2022</li> <li>B. Customer Satisfaction for Year 2022</li> <li>C. On or before 7 November 2022</li> </ul></td></b<></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></br></strong></strong></strong>	3 'defaultyvalue': testing 4 landing: *title': Introduction 5 'retitle': Introduction 6 terms: *description':   <strong>Customer Satisfaction Survey for Year 2022</strong> Cbr />         	<ul> <li>Year 2022</li> <li>B. Customer Satisfaction for Year 2022</li> <li>C. On or before 7 November 2022</li> </ul>

Translations for 愛海頌 – 2023年度客戶服務問卷調查 webform ☆

ew	Test	Results	Build	Settings	References	Translate	

OPERATIONS

Edit

Edit

Home » Administration » Structure » Webforms

LANGUAGE

繁 (original)

English

The Translate page allows a webform's configuration and elements to be translated into multiple languages.

請不要自行修改其他內容,如有需要請聯絡公關部協助



- 修改完成繁體中文版、英文版、簡體中文版內容後再 ٠ ·次點擊「Test」檢查問卷內容,再決定是否需要修改
- 最後請不要點擊「提交」,否則會影響問卷數據 ٠

简 English 繁



2010年度客戶服務問卷調查

為了貫微我們的宗旨,實踐「致力提升生活質素」的承諾,我們每年都會進行全面的客戶服務問卷調 查。希望各業戶提供意見,讓我們更瞭解您們的需要,提供更稱心的服務;諸於2019年12月22日或之前 填妥問卷。如您對某項目沒有任何意見,可留空該欄。調查結果將於稍後公佈。每戶只需遞交一份問 卷。

#### 有關收集個人資料(私隱)條例聲明

·您在問卷所提供的資料將用作改善我們的服務之用,我們或會根據您所提供的個人資料與您聯 结。

·除法例規定外,您的個人資料只會供本公司/本公司所管理物業的服務中心會閱及使用,不會移 轉予任何其他類別人士。(除獲資料當事人同意外) ·如果您未能提供表格上所需的有關資料,我們可能因此無法提供有關服務/跟進。 ·根據個人資料(私隱)條例中的條款,您有權查閱及更正您個人資料。 ·如您想查閱或更正您的個人資料,可以電郵 info@goodwell.com.hk 聯絡或致函本公司 – 九龍新蒲 崮五芳街10號新寶中心2樓 - 公開部。

#### 我已閱讀並同意以上條款

我已閱讀並同意以上條款

下一頁 >



			20	19年度各.	甲服務問卷調	重			康體服務	
View	Test	Results	Build	Settings	References	Export	Translate	Devel		f
	0-			0				)	會所職員儀表態度	
	簡介		個/	「資料	問者	5	完月	戎	會所職員工作效率	
服務中	心職	員表現							會所斷昌服務皆幸	
				優良	い満音	可接受	不満音	不適用	合所整潔程度	
儀表词	<b>清度</b>	_	_	102 1		, ista		· ·	<b>唐</b> 佛活動及與趣班	
THE	加密								節日活動安排	
服務	~ 香素								<b>擎備表現</b>	
彩碑:	も現								12/12-02-70	
ALC: NO.	vc-94								公共設施管理	
保安員	表現									1
				優日	と満意	可接受	不滿意	不適用	電力供應	
儀表線	態度								食水供應	
工作》	攻率								廁水供應	
服務	重素								公共照明系統	
警覺	生								公共天線	
整體者	長現								客用升降機或電動機梯	
建物服	178								康體消閒設施	
01060			-	15 C	38.45	<b>可按</b> 為	<b>7</b> :##	不適用	停車場	
211 217 5	278	t the site and		ISE D	2 //11/83	叫放文	不過思	不過用	消防設備	
消漲3	1178	(362/384)5E							節日裝飾	
合庄/	く 呈 済 総 击 は	1384A36 3894430					•	•	整體表現	
7月41	®ry,, h→-:≠	179941A276		•		•	•	•		_
広本は	巴力病 副注制	「赤木木」に					•			1
19里4 於現(1	动用油	ENA DE							整體管理服務水平	
业业	人民						•	•	其他音目及建选	
22.027	R-91			•		•	•	•	C ILLAPSIA CALLAN	
環境管	理									
				優日	と満意	可接受	不滿意	不適用		
環保;	刮動									
緣化時	瞏境									
提供現	瞏境管	理政策如	1四電-	-					您是否希望我們與您聯絡跟	進您的
腦的打	佳廣資	訊							. 早	
整體者	表現								· ~	

TF双平						
務質素						
度						
興趣班						
排						
9						
-						
	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用	
-	優良	満意	可接受	不滿意	不適用	
-	優良	満意 -	可接受	不満意 ,	<b>不適用</b>	
-	優良	<b>満意</b> 	可接受	不満意	不適用 , ,	
<b>企</b>	優良	<b>満意</b>	<b>可接受</b>	不満意 , ,	不適用 · · ·	
<u>ب</u>	優良	満意 - - -	可接受	不満意 , , ,	<b>不適用</b> ・ ・ ・	

**ē良 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 不適用** 

反建議			

Ē良 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 不適用

#### 的意見



- 如須問卷設定時限,今客戶只可以在指定時間內進入網上問卷系統,可點擊「Settings」,然後選擇「Form」
- 在「Form General Settings」中的「Form Status」點擊「定時」,再設定時間,完成後拉到最底「Save」





## 流程三 編輯通告



# 流程三(編輯通告)

- 完成修改問卷後,同事須自行於系統內建立 電子通告
- 在建立電子通告前,請先於「User Guide」
   內下載通告材料:
- 1. UPDATED\_E-survey User Guide\_中文 (20200123).pdf
- 2. 公司LOGO及地址(Footer)圖片
- 3. Notice Template- 客戶服務問卷調查通告.doc

<b>■</b> <u>Manage</u> ★ <u>Shortcuts</u>	SESO 1 Language: ZH-HANT
Content	View Edit Delete
👬 Structure 📀	Submitted byadmin onWed, 10/16/2019 - 03:16
🔦 Appearance	user guide JUPDATED_E-survey User Guide_中文 (20200123).pdf
🔧 Configuration 📀	image 1 GOODWELL
<u>User Guide</u> Logout	高衞物業管理有限公司 GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED
	image 4
	天大協商 Beyou, Be at Fortune 2)F, New Transure Centra, 10 Ng Forg Street, San Po Kang, Kawkan 九之前還有常秀 16號賞会+25連 Tel 笔録: (852) 2960 0882 Fax 有意: (852) 2960 0082 Weater #CKAwn Orag 和任意意思来 Gio Wenter #CKAwn Orag 和任意意思来
	image 5 2月, New Treasure Centro 10 Ng Fong Street, Sak PO Kong, Kowton 九星新聞新芳香10%新賞中心2樓 1811年前:(1852) 2960 0982 Fax 書業:(1852) 2960 0982 Westin 伊村:www.goodwell.com.ht PMC Licence No.物業百世沿和评胞演唱:C-444821 @C Wester #Ct.Nam/Strag 希望第編集編
	excel 2
	E-survey data analysis tool_(Clubhouse, no Shuttle).xls     ercel 2
	E-survey data analysis tool_non-residential.xls
	excel 4
	E-survey data analysis tool (all) o.xls
	doc 1 層 Notice Template- 客戶服務問卷調查通告.doc
	doc 2
	Survey Report template (Sep 2019).doc
	doc 3
	Thank-you letter Template_2022.doc



## 流程三(編輯通告)

	🔇 Back to	site 🔳 M	lanage	🗙 Shortcuts	⊥ s	
1	Conten	t 🔓 Struct	ture 🔦	Appearance	🔧 Con	
-	Conte	ent ☆				
	Conte	ent Files				
	Home » A	dministration				
2	+ Add	content				
	標題			Content	type P	
	Filter					
	Action	1.005				~ -
	Downic	ad PDF		•		3
	Apply	to selected it	tems			
		題				
	□ F	oca notice yr 20	023			
		IVA - 2023年度	客戶服務問着	調查		
		目安 2022年	· 中 · 中 · 示 和 20 88	关细本		

高衛物業管理有限公司 GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED

⑦ Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

高徿

	<b>M</b> anage	★ Shortcuts	👤 SES
	Content	structure	🔦 Appea
	Add co	ntent 🕁	
	Home		
	S Article Use artic	<i>cles</i> for time-sensi	tive content l
	Help		
3	Notice	]	
	Basic parts	<b>age</b> <i>ic pages</i> for your st	tatic content,
	Webfor	m	

Content Structure 🔍 Appearance 🔧 Co	n 📭	Content	+ Structure	Annez	Content	th <u>Structure</u>	Appearance	Configuration	User Guide	Logout
Content A		content	in structure	Abbee	Create	Notice 🕁				
					Home » Ad	d content				
Content Files		Add co	ontent 🏠		Folder Nan	ne *				La.
Home » Administration		1. La seco								Au
+ Add content		ноте			URL					
		Article	l		Title *					
標題 Content type -任何 - ▼	P	Use <i>art</i>	<i>icles</i> for time-sens	itive content l	ref					Bri
Filter		O Help			Date					
Action Download PDF	<u> </u>	Notice	1		Greeting Z	H				
Apply to selected items	J				Greeting E	N				
□ 標題		Basic p	bage	tatic contant	Title ZH					
Foca notice yr 2023		USE Da.	sic pages for your s	datic content,						
□ VIVA - 2023年度客戶服務問卷調查		Webfo	rm		Title EN					
☐ 法县基 - 2023年度交后服務問券調査		A basic	page with a webfo	rm attached.	CONTEN	r			Show row weigh	its
點擊「Content」 <sup>,</sup> 選擇	「+Ad	ld conte	ent」→再黑	占擊「Noti	ce」,	即可建	立電子強	通告		

🖌 Shortcuts 👤 SESO 1 🛛 Language: ZH-HANT

📕 Manage

流程三(編輯	<b>員通告)</b>	IPH12005     Geodesil       SCOTTE:     香葉電葉有原公司       SCOTTE:     11       3     第15000000000000000000000000000000000000
Create Notice 🔄         Home * Add content         Folder Name *         URL	Show CONTENT	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
	One file only. 50 MB limit. Allowed types: png gif jpg jpeg.	13
**/IR/指問業約編計運結。	Save Preview Preview 翰入所有資料後,按 <b>儲存(Save)</b> 。	27F. New Treasure Centre, 10 Ng Fong Street, San Po Kong, Kowloon 九龍新園玩芳宮10箇新賀中心2復 Tel電話: (852) 2960 0982 Far 構真: (852) 2960 0062: Website 附注: www.goodwill.com.hk PMC Licence No. 熱愛官羽公司房間接高:C-444821 《O. Mether of CK-tene Gue, 高工業業業系具
·····································	在此上國之滿生百面內	118.340.363.55 webfores.25 contenting on SBTIM-TESTING_AR.#PGG provide And 22

按順序將Notice Template內容複製亚貼上電子通告貝面內, 部份內容(如物業名稱、電話、日期、URL請自行修改),完成後請按SAVE



#### 可參考UPDATED\_E-survey User Guide\_中文 (20200123).pdf P.58-60



如有需要<sup>,</sup>可參考UPDATED\_E-survey User Guide\_中文 (20200123).pdf P.57-64





• 完成後請按SAVE<sup>,</sup>SAVE後可點擊「Preview」檢查通告內容無誤

Nov6_ell jpeg (GW footer)   We × S Goodwell × G	approval - Google 搜尋 × +		
ntml			View Edit Delete Revisions Devel
GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED	列印	10 張統	
- 活種類素 の# & # (Testing 2) Survey 2019 No01 の# & # (Testing 2) Survey 2019 No01 第 : XXXX2月15 毎日日間 + #112019 Te: All Resident/Decipients of XXXX Date of Isse : 日D JM 中ソ	目的地	🖶 IR-ADV C7580 III 🛛 👻	
XXXX年度客戶服務問卷調查 Customer Satisfaction Survey XXXX	網頁	全部 🔻	
為臺一步總將各與戶臺。但各現的包括一個之一。我們如果不會的原作的是國家自己的意义。 日間2000KXXXXIII-1 各種一個通過就可能成一個國家自然的情況。這個家族國家自己的意义。 中國副一環境後把來還到面積發展期前,中國國家建築的使宜自然,為國際各種中發展目的處了,其他是已成得每 之間的一個國家主要的一個人的意思。	份數	1	٢
如對上述事實有任何查询,數量設現XXXX XXXX與服務中心職員聯結。		$\longrightarrow$	
In order to have a further understanding of your reachs and to enhance our arrives, we are now conducting a constant rarvey to collect your valued suggestry and appoints. From now want in this prime cases the U.R. or send the QL each below and the prime case of the prime paper survey into the collection host bound at XXXX. Details of terms and conditions planes refer to the notes sorteral. As a subart of approximation, residentive comparises the society details the colless array will rever a gift valued of XXXX. Bedenpion	配置	縦向・	Generate
Should you have any enquiries, please contact the Service Centre on XXXX XXXX.	彩色	彩色 👻	
電子開発之源社 http://118.140.163.75/webform-2/zh-hant/form/-testing- URL of online survey 2019iaindukchufuwuweiu/fuserkey=7/la9yeet0			
电子列电子	顯示更多設定	~	<ul> <li>如無問題,可於問卷內輸入派發數日,</li> </ul>
XXXXX Service Centre			
	eview」曾以衹	貝形式顯不通古内谷	· I 然後按 Generate I 生成通告
故可	以按「預覽列FI	<b>卩」先將網頁轉換成</b>	• 如需要修改·請按「Edit」更改
PDF	·效果會更準確	<b>筆</b>	注意:
2月, New Treasure Carter, 10 Ng Fong Street, San To Kong, Kowkon, 九度官官道王王官11世世官令(2項 Tal 電波: (855): 5560 0882 Fan 第月, (855): 2560 0582 WebGink 授任: reveal goodheil com ht Con Network Ana Social EISENECIA		利印 取消	<ul> <li>1. 公關部建議負責同事可列印多於實際單位數量以便日後使用</li> </ul>
二 高 衛 物 業 管 理 有 限 公 司 GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED CA Member of CK Asset Group 長江寛東集画成員			2. 一按' Generate 」後,通告無法再修 改或增加數量,故有需要請重新建立通告

#### 流程三(生成通告及獲RIC確認) 按「Generate」生成通告後,系統會自動將獨立QR Code植入 通告內,並彈出一個Excel表,無須理會Excel × + Nov6\_all jpeg (GW footer) | We 🗙 🚱 Goodwell G approval - Google 搜尋 重新整理頁面後,拉到最低會出現以下書面 列印 10 張紙 小田相助 Our Ref.: 發出日期 Download generated files 目的地 iR-ADV C7580 II R:XXXX880 To: All Residents/Occupants of XXXD Page 1 Page 2 Page 3 Page 11 Page 12 Page 14 Page 15 Page 16 细盲 XXXX年度客戶服務問卷調查 全部 Key IRI Customer Satisfaction Survey XXXX 介绍在的服務水平、合併與正常行全面的客戶服務開幕調查、自由各業戶的優貴要以 • 提升现目的规模小平,KTPREIM-1-2-007-00197-0019-00-00 各果戶可透過以下開始或二線線碼的網上環況及完成問卷:如放家取問卷列印版本,可翻結服影響的想象の筆能內。詳細條款透影開會買資料。為威勵各集戶參與意見廣東,凡於個上完成問意 增加經過点筆能內。詳細條款透影開會買資料。為威勵各集戶參與意見廣東,凡於個上完成問意 2xqwj3wlwq https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=2xqwj3wlwq 份金 1 5071hb0vi9 https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangiingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=5o71hb0vi9 配管 p6wive0if7 https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023njandukehufuwuw?userkey=p6wiye0if7 nd opinions. From now on until Date, please access the URL or scan the OR code below an 縦向 qf5vtkgeab https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=gf5vtkgeab 彩色 彩色 z04chi3h2u https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=z04chi3h2u nt4pgdlldp https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=nt4pgdlldp 第二月2577日は3028 顯示更多設定 5f3ch5vsoc https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangiingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=5f3ch5ysoc XXXX服用中心 XXXX Service Cento 94eetv7x0d https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangiingfeng-2023niandukehufuwuw?userkey=94eetv7x0d 按「Page1」會彈出網頁,每個「Page」最多二百頁,共一百 份問卷 按「預覽列印」先將每個「Page」轉換成PDF (請預先設定頁面 取消 為縱向、不要頁首頁尾) 將其中一份問卷調查的通告發送予RIC以作確認,RIC可 APPROVED 透過通告中的QR Code測試問卷,請同事提醒RIC在問 卷最後不要點擊「提交」,否則會影響問卷數據 RIC確認後,請將每個PDF 雙面彩色列印,然後向業戶派發問卷 GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED

Image: CK Asset Group 長江實業集團成員



- 如RIC檢查通告後,須再次修改通告,請重新再建立通告,因舊有的通告已無法再更改
- 所有通告之「Folder Name」不可以重名,否則生成通告後內容都不會變更

Create Notice

Home » Add content

Folder Name \*

- 生成通告中「QR code」均為獨立不同,並且每個「QR code」只可以使用一次,故 切勿將同一份通告複印多份予業戶使用!!
- 由於一份通告只可生成一次數量,公關部建議負責同事可列印多於實際單位數量以便日後使用
- 由於通告頁面可同時預覽其他物業的通告,未經同意,請不要自行修改或刪除其他物業的通告





# 蒐集問卷流程 最少收回比率及實體問卷

## 蒐集問卷流程(最少收回比率)

- 所有物業問卷的最少收回比率(Minimum Response Rate)需 根據每年公司所制定的關鍵績效指標(KPI)。
- 如果不達標,個別物業須繼續收集問卷以達致指標。

單位數目	最低回應率* (有效問卷)	G
< 1,000	15%	9 「無效問券淮則」。
<b>≧ 1,000</b> - <b>&lt; 2,000</b>	12%	1. 單位資料不完整
<b>≧ 2,000</b> - < 3,000	10%	2. 沒有填寫「整體管理服務水平」
≧ 3,000	8%	
*由2021年8月起生效		



### 蒐集問卷流程

- 為鼓勵更多業戶使用e-Survey,一般情況下,問卷調查須以電子問卷形式完成;因此公關部將不派發問卷收集箱。
   (因個別情況/達標需要而需使用非電子問卷及收集箱,公 關部將按個別情況處理。)
- 如有業戶要求索取非電子問卷,建議各物業可先鼓勵及協助業戶使用電子問卷;如有需要,可由物業經理或其指定人員登入系統及列印非電子問卷。
- 所有完成的非電子問卷須存放於指定的問卷收集箱內 •
- 由2022年起,所有非電子問卷(如有)完成收集後,將由物 業自行開箱作進一步處理。



### 蒐集問卷流程 (實體問卷開箱)

 所有網上完成的電子問卷,調 查結果將會直接儲存於系統。

#### 非電子問卷開箱程序

1. 須由物業**指定人員負責,連同物業經理**見証下開箱。

2. 開箱後,將初步結果填寫於 「客戶服務問卷收集記錄 (非電子 問卷)」。

商 間 GOODWELL	客戶服務	問卷收集記録	<u> 後 (非電子問卷</u>	)	
物 業					
問卷開始日期	e.g.15/07	7/2022			
問卷截止日期	<u>原定諮割</u> (如適用) e.g. N/A	<u> 期 - 結束日期</u> )	<u>月 延長諮</u> (如適用 e.g.14/1	<u>)</u> ) 0/2022	<u>結束日期</u>
	<u>原</u> 」 (教	E諮詢期 D適用)	<u>延長諮詢期</u> (如適用)		總數
收回問卷數目		份		份	
	<u>原定諮</u> (如遽	<u>調明</u> 用)		<u>延長諮</u> ( <u>如適</u> 月	<u>回期</u> 11)
	開箱人	見証人	開箱人		見証人
姓名及簽署 職位 日期					



\*\*此程序不適用於沒有非電子問卷之物業\*\*

### 蒐集問卷流程(實體問卷開箱)

### 非電子問卷開箱程序(續)

- 由指定人員負責將所有非電子問 卷之詳細資料自行輸入於系統內。
   同事請使用掃瞄通告中的QR code
   ,並輸入業戶的實體問卷答案
- **4.** 將非電子問卷副本及客戶服務問 卷收集記錄副本交予公關部處理。

### \*\*此程序不適用於沒有非電子問卷之物業\*\*



								line/				
				年月	• 2 E E	10720月卷:	जी संग			11		
View	Test	Results	Build	Setti	nos R	eference	s Export	Transla	te Devel			
	6			0					-0	- 88		
	簡介		個	「資料		問	卷		完成			
服務中	心戰	員表現										
					優良	滿意	可接受	不滿意	1 不適用	188		
儀表護	腹度									100		
工作ጰ	李率											
服務到	てま											
整體者	見現						•					
民安員	表現											
					優良	滿意	可接受	不満進	1 不適用			
儀表施	した											
工作交	文率 F==				•		•	•	•			
11及 石川 3 202 石川 4	tat f											
整體者	⊾ 長現											
er 2.070 DID	74											
有深新用的	108	_	_	_								_
書源音	计优	E)										
各座ナ	大堂清			365								
升降楼	關內清	3	GOC	DWEL	L	客戶服務	多問卷收集	紀錄 (3	11電子問着	9		
公眾均	也方清	13	物	栄								
停車場	易清潔	<b>.</b>										
垃圾堆	又集 E 38		問考	5開始6	日期	e.g.15/	07/2022					
1997 - 1992 - 1992 - 1992 1992 - 1992 - 1992 1993 - 1992 - 1992	2.96					原定諂	詢期 - 結3	日期	延長諮	詢期 -	結束日期	
環境管	理		間考	₿截止 E	日期	(如適用	1)		(如適用	1) 10/2022		
····· /E3 2/	E 41.					e.g. 10.	n		6.g.14/	10/2022		
総正の	ムシリ 武士音						CD 1/2 1/5 1/2		22 = 5245 #		(nal	1
提供項	環境管	- 1				100	如邊用)		(如邊用)	1	76 90	
腦的排	主廣資	a)	收回	回問卷	敗目			份		份	份	
整體表	見現					-						1
						原定	<u>咨詢期</u>			延長證	詢期	
						(10)	<u>適用)</u>			<u>(如達</u>	<u>用)</u>	
					関	箱人	見証	K.	開箱人		見証人	
			85	2 14 20 1	2							
			λT.	ロ/2 頭4 職(	er ये							
				E)	明							_
			FRM	PRSD/A/	SURY/002	1 04/22				ww	w.goodwell.com.hk	



- 於Webforms內選擇點擊問卷的「Results」,系統 會列出已收集問卷數量及所有回應答案
- 請物業人員定期檢查回收量是否符合最少收回比率



ontent 5 3	structure	Appearance	Extend	🔧 Configuration	People	Repo	orts 🕜 H	Help	
Forms	Submission	s Configurat	tion Acce	ss Add-ons	Help				
	Justinission	comgara							
ome » Administr	ation » Stru	cture							
	The Dru	nal Association bri	ings value to Dru	unal and to you	+ Ioin today				
ASSOCIATION					,				
Welcome to	o the Webf	orm module for Dr	rupal 8. The Web	form module provide	all the feat		from an ent	terprise proprieta	n.
form builde	er combined	i with the flexibility	and openness of	f Drupal. 🕨 Watch	video	nes expected	nom an en	terprise proprieta	i y
he Forms manag	gement pag	e lists all available v	webforms, which	can be filtered by the	following: tit	tle, descriptio	on, elements,	, category and sta	itus.
► Watch vide	0								
+ Add webform									
+ Add webform									
+ Add webform	FORMS								
+ Add webform  Filter Webf	FORMS	, elements, user na	me, or role	Filter by category	All [10]	•	Filter		
+ Add webform ▼ FILTER WEBP Filter by title,	FORMS	ı, elements, user na	ime, or role O	Filter by category	• All [10]	•	Filter		
Add webform     FILTER WEBF     Filter by title,     0 webforms	FORMS	i, elements, user na	ime, or role	Filter by category	All [10]	•	Filter		
+ Add webform FILTER WEBF Filter by title, 0 webforms TITLE	FORMS	elements, user na DESCRIPTION	ime, or role O	Filter by category • CATEGORY	All [10]	• AUTHOR	Filter	OPERATIONS	
+ Add webform FILTER WEBF Filter by title, 0 webforms TITLE (物系名稱) 20194	FORMS description 	, elements, user na DESCRIPTION 1_CW 2019 Surve	ime, or role O	Filter by category s CATEGORY tial	All [10]     STATUS     Open	• AUTHOR staff2	Filter RESULTS 0	OPERATIONS Build	
Add webform     FILTER WEB9     Filter by title,     Filter by title,     O webforms     TITLE     (物菜名稱) 20194     怒問凝調査	FORMS description 年度客戶版	, elements, user na DESCRIPTION 1_CW 2019 Survi all) (chi)	ime, or role O	Filter by category <b>CATEGORY</b>	All [10]	• AUTHOR staff2	Filter RESULTS 0	OPERATIONS Build View	
Add webform     FILTER WEB9     Filter by title,     Filter by title,     O webforms     TITLE     (物菜名稱) 20194     怒問複調査     (物菜名稱) 20194	FORMS description 年度客戶服 年度客戶服	LCW 2019 Surve all) (chi)	ime, or role O	Filter by category • CATEGORY	All [10]     STATUS     Open     Open	AUTHOR staff2 admin	Filter RESULTS 0	OPERATIONS Build View Results	
+ Add webform     ▼ FILTER WEB     Filter by title,     Filter by title,     O webforms     TITLE     (物果名稱) 20194     諮問程調査     (物果名稱) 20194     訪問程調査	FORMS description 年度客戶服 年度客戶服	, elements, user na DESCRIPTION 1. CW 2019 Surve all) (chi) 2. CW 2019 Surve Residential)(chi)	me, or role O	Filter by category * CATEGORY	r All [10] STATUS Open Open	AUTHOR     staff2     admin	Filter RESULTS 0	OPERATIONS Build View Results Settings	
Add webform     FILTER WEBF     Filter by title,     Filter by title,     Owebforms     TITLE     (物菜名稱) 2019名     期間種調查     (物菜名稱) 2019名     期間種調查     (物菜名稱) 2019名	FORMS FORMS description 年度客戶版 年度客戶服	, elements, user na DESCRIPTION 1_CW 2019 Surve all) (chi) 2_CW 2019 Surve Residential)(chi) 3_CW 2019 Surve	ey Form (Residen	Filter by category 1 CATEGORY tial	All [10]     STATUS     Open     Open	AUTHOR     staff2     admin     admin	Filter RESULTS 0 0 0	OPERATIONS Build View Results Settings Duplicate	
Add webform     FILTER WEBF     Filter by title,     Filter by title,     Owebforms     TITLE     (物菜名稱) 20194     刻間老調壹     (物菜名稱) 20194     刻間老調壹     (物菜名稱) 20194     刻間老調壹	P FORMS description 年度客戶版 年度客戶服 年度客戶服	, elements, user na DESCRIPTION 1_CW 2019 Survi all) (chi) 2_CW 2019 Survi Residential)(chi) 3_CW 2019 Survi open end/(chi)	ey Form (Residen ey Form (Non- ey Form (Residen	Filter by category * CATEGORY tial	<ul> <li>All [10]</li> <li>STATUS</li> <li>Open</li> <li>Open</li> <li>Open</li> </ul>	AUTHOR staff2 admin admin	Filter RESULTS 0 0 0 0	OPERATIONS Build View Results Settings Duplicate Delete Transform	
<ul> <li>+ Add webform</li> <li>▼ FILTER WEBI</li> <li>Filter by title,</li> <li>Filter by title,</li> <li>O webforms</li> <li>TITLE</li> <li>(物菜名稱) 20194</li> <li>務問卷調査</li> <li>(物菜名稱) 20194</li> <li>務問卷調査</li> </ul>	D FORMS description 年度客戶服 年度客戶服 年度客戶服	, elements, user na DESCRIPTION 1_CW 2019 Surve all) (chi) 2_CW 2019 Surve Residential(chi) 3_CW 2019 Surve open end)(chi)	ime, or role O	Filter by category * CATEGORY tial	r All [10] STATUS Open Open	AUTHOR staff2 admin admin	Filter RESULTS 0 0 0 0	OPERATIONS Build View Results Settings Duplicate Delete Translate Deard	



## 導出問卷回應數據

- 在(Results)頁面下,點擊(Download)
- 在 (export format)下選取(HTML Table),然後剔選(Open HTML table in Excel)
- 點擊下載(Download)後,便可導出問卷回應數據

(OCT)	2019年	F度客戶服務	問卷調查	☆			
View	Test	Results	Build	Settings	References	Export	Tra
Subm	issions	Download	Upload	Clear	分析		

0	Back to sit	е 🗏 Ма	nage 🔺 Sh	ortcuts	goodwe	ll 🌣 Devel	Lang	uage: EN
Ŀ	Content	🚓 Structu	re 🔍 Appe	arance 🕇	Extend	🔧 Configurati	ion 🧕	People
	(OCT)	2010年月	白安ら叩政	阳光油木				
	(	201940	支合尸加防	向を調宣	23			
	View	Test	反合户加防 Results	問を調査 Build	도 도구 Setting	s Referen	ices	Export

#### Home » Administration » Structure » Webforms

The Download page allows a webform's submissions to be exported into a customizable CSV (Comma

數掉								
女乂训练	HTML Table	10         65 - 10 - 1           10         10         0.0         0.000           10         10         10         0.0           10         10         10         0.0           10         10         10         0.0           10         10         10         10           10         10         10         10	x x x x x x x x x x x x x x x x x x x	201 Acolar Q ADARSTR 0- 21.0000 0000 0.011 000000 0000 000000	UKC Junitang 202 18 19 EXTRACE GLOBA EXTRACE GLOBA 1 C	anddabdoweng [192] - Lood - 1945 好 - 1942 - 2015之子 - 世式	増 計算方: 輸入 輸発	A RY CT
: ZH-HANT		11         V         N           101         0         0000	Control to bally loci     Control to ba	All         All <th>A) Al Al A A A A A A A A A A A A A A A A</th> <th>N A3 24 25 45 45 45 45 45 45 45 45 45 4</th> <th>AT N AT AT A A A A A A A A A A A A A A A A A</th> <th>N         M           16 •         6.9 + 1.0 +</th>	A) Al Al A A A A A A A A A A A A A A A A	N A3 24 25 45 45 45 45 45 45 45 45 45 4	AT N AT AT A A A A A A A A A A A A A A A A A	N         M           16 •         6.9 + 1.0 +
	▼ DOWNLOAD OPTIONS	See         CORT (21.2)         convert         E1.2           Neg         CORT (21.2)         Seg/C         Neg/C	215 0 12 0 22 0 22 0 22 0 22 0 22 0 22 0	2mi2         85           6022         andrautist         85           2mi2         andrautist         85	25 25 25 21 25 21 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 2	45 47 47 47 47 47 47 47 47	2.4         2.5           2.5         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5           2.6         2.5	67         67         67         67           85         85         81         82           85         85         84         84           85         85         84         84           85         85         84         85           85         85         85         85
	🗹 Download export file 🕜	res         0.5867(405.285         45660         61           res         0.5867(405.285         6.66         6.16           res         0.5867(405.285         6.66         6.16           res         0.5867(405.285         6.66         6.16           res         0.5867(405.285         6.06         6.16           res         0.5867(405.285         6.06         6.06           res         0.5867(405.285         6.06         6.07           res         0.5867(405.285         6.06         6.07           res         0.5867(405.285         6.07         6.07           res         0.5867(405.285         6.07         6.07		XXXX         B3           USUM         BX           XXXX         BX	85 85 CR2 84 85 85 85 85 8	45 68 45 45 45 45 45	φΛ         φΛ         φΛ           KK         KK         KK           FC         FC         FC           φΛ         FΛ         FΛ           φΛ         FΛ         FΛ           φΛ         FΛ         FΛ	45         45         45         45           40         40         40         40           45         45         45         45           45         45         45         45           45         45         45         45
port Tra	Limit to	2         max         10.98421921.085         10.664/4         max           2         max         10.98421921.085         0.664/4         0.064/4           3         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07           4         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07           5         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07           6         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07           6         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07           6         max         10.98421921.085         0.664/4         0.07	N         N	1000         81           1000         81           1000         83           10000         83           10000         83	61 61 61 61 61 61 61 61 61 62 61 62 61 62	45 47 47 47 47 47	85 85 88 85 88 85 88 85	45         45         48           45         45         45           45         45         45           45         45         45           45         45         45
	Order 7 Sort ascending ▼				l	7		
	Starred/flagged submission	ons 🕜						
3	Download Save s	settings						





# 調查分析流程



### 調查分析流程(跟進客戶意見調查跟進表)

#### 客戶意見調查跟進表

- 本年,「問卷初步結果」及「客戶意見調查跟進表」將合併為一張EXCEL表,有關 意見跟進詳情將直接於該表更新。
- 負責同事必須跟進「客戶意見調查跟進表」內所有項目,在30天內匯報跟進進度 及交予區域經理覆核,上載至Lotus Notes中之指定位置予公關部查閱。

GAMPAG 525 高级重要型。 例如:: xxxx		Control Contro	på file diverset,		
		意义	群進行動	-	ALL ALL
	Profinitionery Summary on Castomer Survey of MTNC 2021	验證管理醫務水平	1	Maryokow w	NOUKON
	Block Overell Comments	1 Suggest robute or free relief due to Cavid-19 (1102)	已初時這程時間來讓該當人的意見。	15-3-21	15-3-21
	Excellent Sariafactory Acceptable Unsublectory No Concessor* Invalid Total No. of Ro. / 31 1 2 1 0 0 135	and 2 Too many suckers in the estrance area, some people sucker in back stair cases (2002-2007)	已回覆客人,並在後權與點上禁止吸還過會。	15-3-21	19-3-21
Prome 为 70 电动振電回路 10.3+     安容 ながら アンドローン 日本 10.5+     マンドローン 日本 10.5+      マンドローン 日本 10.5+     ローン 10.5+     ローン 日本 10.5+     ローン 10.5+     ローン 10.5+	Total         31         1         2         1         9         0         35           &         45         5.7         2.9         9         35         36         37.9         35.7         36.9         35.75         36.9         35.76 <td>1. 國家工程室的時,上次成出型的結果,目前將未得要打成的道,全局部分差量,日本 2. 國際委員会為認知時為人們都完成。有效可以為上的一個一個一個一個 大學之間,也主動的結果和專用,一一個年間一個一個一個一個一個 工程的(治療用),可容的(相關的情况工程),一次因用,目前與自己的最低人一部的 推測,可是一-冬日1. 另外間,這个人最低低的,可以仍有完成1. Top-Falls, N-Sall 開始,再進一步之,這1.5 國情優遇,可以仍有形成1. Top-Falls, N-Sall 開始,再進一步之,這1.5 國情優遇,可以仍有形成1. Top-Falls, N-Sall</td> <td>第3、 第2 已起制本人身上主人道都将的公司中、达兰加赛本人在北越著會空神保护之 員 (進立如何在通見)走至功道:同時等最佳的小说种解决是型。及影响其他人 修河間通過的→ 个爱使用我的。</td> <td>R 12-3-21</td> <td>12-3-21</td>	1. 國家工程室的時,上次成出型的結果,目前將未得要打成的道,全局部分差量,日本 2. 國際委員会為認知時為人們都完成。有效可以為上的一個一個一個一個 大學之間,也主動的結果和專用,一一個年間一個一個一個一個一個 工程的(治療用),可容的(相關的情况工程),一次因用,目前與自己的最低人一部的 推測,可是一-冬日1. 另外間,這个人最低低的,可以仍有完成1. Top-Falls, N-Sall 開始,再進一步之,這1.5 國情優遇,可以仍有形成1. Top-Falls, N-Sall 開始,再進一步之,這1.5 國情優遇,可以仍有形成1. Top-Falls, N-Sall	第3、 第2 已起制本人身上主人道都将的公司中、达兰加赛本人在北越著會空神保护之 員 (進立如何在通見)走至功道:同時等最佳的小说种解决是型。及影响其他人 修河間通過的→ 个爱使用我的。	R 12-3-21	12-3-21
at mana [80304.3054] an	Bandoon Telephone Checking Units 1.2-43	展開中心職員表現)			
2000 2000 100 [30] 2007 2007 100 2007 100 2007 2007 2007 2	Tab Bato Is 104 Overall Satisficatory rate is 97.1%, Reservance of the 23.2%				
	Satisfactory rate over population is 32.7%.		1		
A STAR	The Overall Satisfactory rate is 2020 was 100%.				
2 135 8 2	Laboritory P-	12個文明及現的經常活動,不如和素製及期與18年級不及時還加令的將"生果是。	PERMIT A CATHOLIC WILL WARD TO A THOUGH	12-3-21	12-3-21
BitWith         Image: Control of the second se	Trivitional for and the full form the first terms of terms of the first terms of te		<b>阿香國東</b> 月谷: 2023年 31 月		1
新ενσει 美奖取缔佰右「問券初先结里」 及		R         3         3         0         0           25.0         1         0			
利EACEL农府取制尿疗 问仓竹少和木」及	-	NE.			
「中國本國》生		HL RPTR	51		
「冬戶百見調食祝难去」	DR.				
	794	ISO(W\$5U10)(502)(5 32)(07	and a state of the		
Wile 高衡物業管理有限公司 GOODWELL PROPERTY MANAGEMENT LIMITED CA Member of CK Asset Group 長江貢集集團成員					

# 調查分析流程(分析數據)

#### 客戶意見調查報告

- 透過於系統內下載的EXCEL 及使用EXCEL 中「POWER QUERY」功能,負責同事可 馬上將詳細問卷**數據轉化為調查報告中** 所需的圖表。
- 請先於「User Guide」內下載以下資料:
- Survey Report template (Sep 2019).doc
- E-survey data analysis tool.xls
- Result Chart Learning2.mp4 (POWER QUERY使用教學)

高衡物業名稱。/ GOODWELL XXXX年度客戶服務問卷調查結果。/ 為了負幣抵例的宗旨。資源「或力提升生活資素」的承诺,指約日於 XXX 年 X 月進行全面的源

為了質劑技術的宗旨,實踐[5]次74月4年活買來]的承诺,技術已於 xoox 年 X 月進行全面貨幣 意見讀道: ##X#用更瞬解這裡的東臺,提供更能公的服務。我們非常感謝您們抽出資音的時間完成 19 年度物業名稱客戶服務局卷,現論輕結果分析如下:。

意見調查日期:、 dd/mm/yxxx, 至, dd/mm/yxxx,

<b>登出問巻數目(份)</b> 。	收回有效問卷數量 (份)。	回應百份率。	<u>廢票(份)</u> 。	
X.,	X.,	X %.,	X.,	



综合您們的意見建議,我們已進行下列改善措施及訂下優化計劃:

Text / photo to be filled by user.	7.
	÷
	÷
[a	. 1

如對上述事宜有任何查詢,歡迎致電 XXXX XXXX 與服務中心職員聯絡。







### 調查分析流程(遞交客戶服務問卷調查報告)

負責同事須於45天內擬制「
 客戶服務問卷調查報告」,
 經物業經理覆核及區域經理
 審批後,上載至Lotus Notes
 中之指定位置予公關部查閱

Result & Followup					
Memo Ref. & Date by PRSD	Memo Ref: <sup>®</sup> PRSD/M/20/018				
	Date: 25/02/2020 10				
Follow-up Actions Checklist	r	Completed by Staff			
Memo date)	[Pls update and complete in the link]	Click to Complete			
		(Completed by Zoe HY Fung on 03/03/2020 17:47)			
Survey Report		Completed by Staff			
(within 60 days of Memo date)	Survey Report 2019.doc	Click to Complete			
	[PIs attach the survey report]	(Completed by Zoe HY Fung on 03/03/2020 17:47)			
Improvement Plan (if any)	°	Completed by Staff			
(Within 60 days of Memo date)	[PIs attach the endorsed copy - PDF]	Click to Complete			
*Aggregation of "Acceptable" and "Unsatisfactory" rate exceed 20%					
Approval Actions					
Site Manager	Reviewed and Confirmed by Site Manager				
	Regional Head Name (RIC): Thomas SC Tai/PROPERTY MANAGER/GWPML *for receiving the auto-generate email				
	Select from AddressBook				
	Approved by Site Manager				
	Approved by Zoe HY Fung on 18/03/2020 09:58)				
Regional Manager	Approved by Regional Manager				
	Approved by Thomas SC Tai on 18/03/2020 10:43)				





如流程上有任何疑問
 ,請參閱於系統內附
 設的用戶指南,有關
 客戶問卷調查WI,或
 與公關部聯絡。

# 高衞客戶服務網上調查系統

GOODWELL CUSTOMER SATISFACTION E-SURVEY SYSTEM

简 English 繁

Nov6\_all jpeg (GW footer)

View Edit Delete Revisions Devel

Submitted by <u>goodwel</u> on Wed, 11/06/2019 - 20:09 **Folder Name** Noré\_all jpeg **URL** http://18.140.163.75/webform-2/2h-bant/form/-testing-2019niandukehufuwuwenju



