



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

 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 客戶服務網上問卷調查系統 簡易入門指南

## E-Survey User Guideline



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

 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 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。

Customer Survey (New)  
Main Topic  
Ava LH Choy/PRSD/GWPML  
25/11/2019 17:59

\* This database contains the function to lock an editing/opening document to prevent save conflict problem.  
Please note that if you are in edit mode, even you press or to quit this document, your changes will still be saved.

Region	F AY
Site	F PMPZ
Survey Year	F 2019
Confirmed Schedule	F Dec 2019
Actual Period	<input type="text" value="16"/> to <input type="text" value="16"/>
Modified Master Questionnaire	F Attach the master questionnaire approved by RIC
Extension Period	F *Any extension of survey period, RIC's approval has to be sought
<b>Result &amp; Followup</b>	
Memo Ref. & Date by PRSD	Memo Ref. F Date: <input type="text" value="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。





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

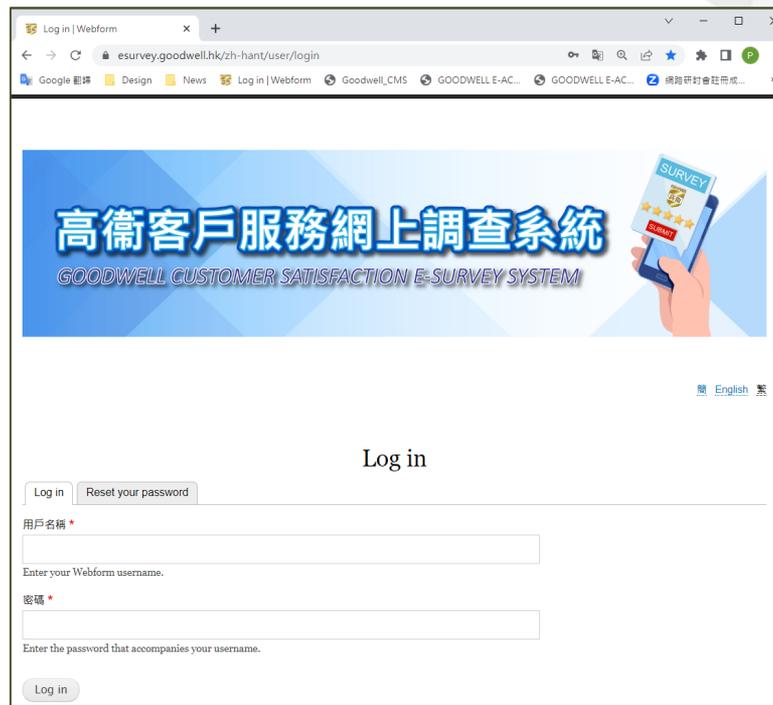
Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 流程二

## 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」



Log in | Webform

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

Google 翻譯 Design News Log in | Webform Goodwell\_CMS GOODWELL E-AC... GOODWELL E-AC... 線路研討會註冊成...

### 高衛客戶服務網上調查系統

GOODWELL CUSTOMER SATISFACTION E-SURVEY SYSTEM

Log in

Log in Reset your password

用戶名稱 \*

Enter your Webform username.

密碼 \*

Enter the password that accompanies your username.

Log in

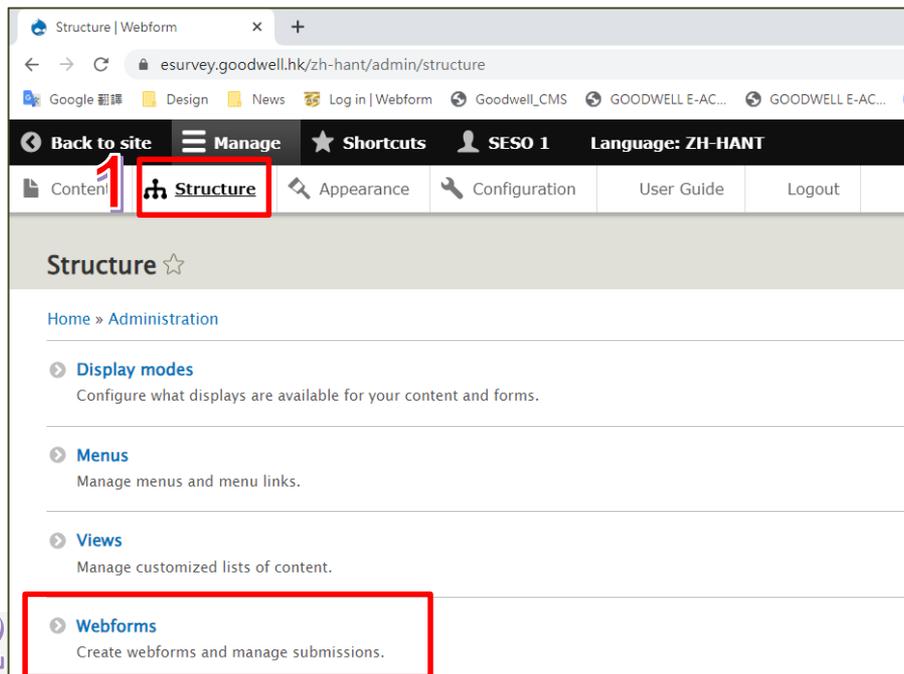
網上調查系統網址：

<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。

1. 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
2. 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

**+ Add webform**

**FILTER WEBFORMS**

愛海頌

Filter by category All [236] Filter

TITLE	描述	CAT
(GWIA) 2020年度客戶服務問卷調查	5_GW 2020 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)	
(TEST) 2020年度客戶服務問卷調查	5_GW 2020 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)	
TEST2022 - 2022年度客戶服務問卷調查	2_GW 2021 Survey Form (Non-Residential)(chi)	
TEST_2022年度客戶服務問卷調查	5_GW 2022 Survey Form (Residential no shuttle) (chi)	

1 2 3 4 5 Next > L

直接點擊即可進入物業問卷內

Webforms | Webform

esurvey.goodwell.hk/zh-hant/admin/structure/webform

Back to site Manage Shortcuts SESO 1 Language: ZH-HANT

**Webforms**

Forms Submissions Configuration Access Add-ons Help

Home » Administration » Structure

Welcome to the Webform module for Drupal 8. The Webform module provides all the features expected from an enterprise proprietary form builder combined with the flexibility and openness of Drupal. Watch video

The Forms management page lists all available webforms, which can be filtered by the following: title, description, elements, category and status. Watch video

**+ Add webform**

**FILTER WEBFORMS**

Filter by title, description, elements, user name, or role Filter by category All [236] Filter

236 webforms  
Show all columns

TITLE	RESULTS	OPERATIONS
(GWIA) 2020年度客戶服務問卷調查	1	Build
(TEST) 2020年度客戶服務問卷調查	0	Build
TEST2022 - 2022年度客戶服務問卷調查	1	Build
TEST_2022年度客戶服務問卷調查	1	Build



# 流程二(修改問卷)

愛海頌 - 2023年度客戶服務問卷調查

View Test Results Build Settings References Translate

1 簡介 2 個人資料 3 問卷 4 完成

條款  
2022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，希望各客戶提供意見，讓我們更瞭解您的需要，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

# 流程二 (檢查問卷)

## Test 頁面

- 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](#)

2019年度客戶服務問卷調查

View Test Results Build Settings References Export Translate Devel

1 簡介 2 個人資料 3 問卷 4 完成

條款

**2019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。希望各客戶提供意見，讓我們更瞭解您的需要，提供更稱心的服務；請於2019年12月22日或之前填寫問卷。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絡。

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务中心查閱及使用，不會轉予任何其他人土。(除選資料當事人同意外)

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](mailto:info@goodwell.com.hk) 聯絡或致函本公司 - 九龍新蒲崗五芳街10號新寶中心2樓 - 公關部。

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 >

2019年度客戶服務問卷調查								
View	Test	Results	Build	Settings	References	Export	Translate	Devel
服務中心職員表現								
儀表態度	·	·	·	·	·	·	·	·
工作效率	·	·	·	·	·	·	·	·
服務質素	·	·	·	·	·	·	·	·
整體表現	·	·	·	·	·	·	·	·
保安員表現								
儀表態度	·	·	·	·	·	·	·	·
工作效率	·	·	·	·	·	·	·	·
服務質素	·	·	·	·	·	·	·	·
管理性	·	·	·	·	·	·	·	·
整體表現	·	·	·	·	·	·	·	·
清潔服務								
清潔員工儀表態度	·	·	·	·	·	·	·	·
各座大堂清潔狀況	·	·	·	·	·	·	·	·
升降機內清潔狀況	·	·	·	·	·	·	·	·
公眾地方清潔狀況	·	·	·	·	·	·	·	·
停車場清潔狀況	·	·	·	·	·	·	·	·
垃圾收集	·	·	·	·	·	·	·	·
整體表現	·	·	·	·	·	·	·	·
環境管理								
環保活動	·	·	·	·	·	·	·	·
綠化環境	·	·	·	·	·	·	·	·
提供環境管理政策如四電一腦的推廣資訊	·	·	·	·	·	·	·	·
整體表現	·	·	·	·	·	·	·	·

### 康體服務

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
會所職員儀表態度	·	·	·	·	·
會所職員工作效率	·	·	·	·	·
會所職員服務質素	·	·	·	·	·
會所整潔程度	·	·	·	·	·
康體活動及興趣班	·	·	·	·	·
節日活動安排	·	·	·	·	·
整體表現	·	·	·	·	·

### 公共設施管理

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用												
電力供應	·	·	·	·	·												
食水供應	·	·	·	·	·												
廁水供應	·	·	·	·	·												
公共照明系統	·	·	·	·	·												
公共天線	·	·	·	·	·												
客用升降機或電動樓梯	·	·	·	·	·												
康體休閒設施	·	·	·	·	·												
停車場	·	·	·	·	·												
消防設備	·	·	·	·	·												
節日裝飾	·	·	·	·	·												
整體表現	·	·	·	·	·												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>優良</th> <th>滿意</th> <th>可接受</th> <th>不滿意</th> <th>不適用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>整體管理服務水平</td> <td>·</td> <td>·</td> <td>·</td> <td>·</td> <td>·</td> </tr> </tbody> </table>							優良	滿意	可接受	不滿意	不適用	整體管理服務水平	·	·	·	·	·
	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用												
整體管理服務水平	·	·	·	·	·												

### 其他意見及建議

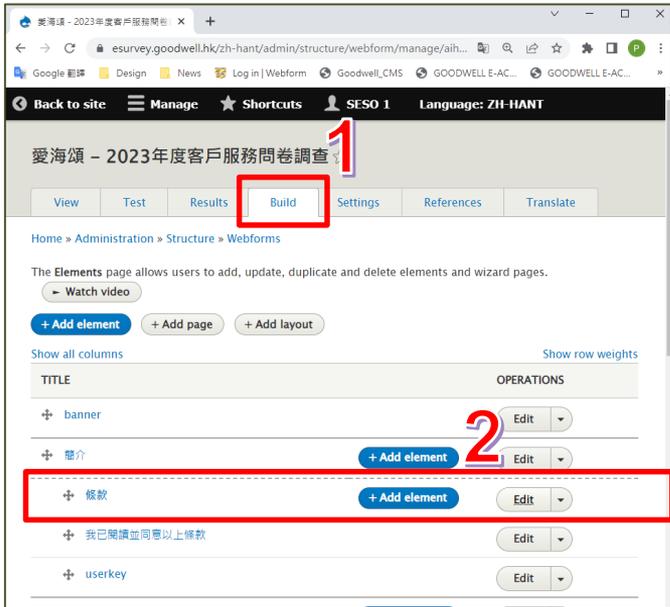
您是否希望我們與您聯絡跟進您的意見

- 是
- 否

# 流程二(修改問卷)

## Build頁面

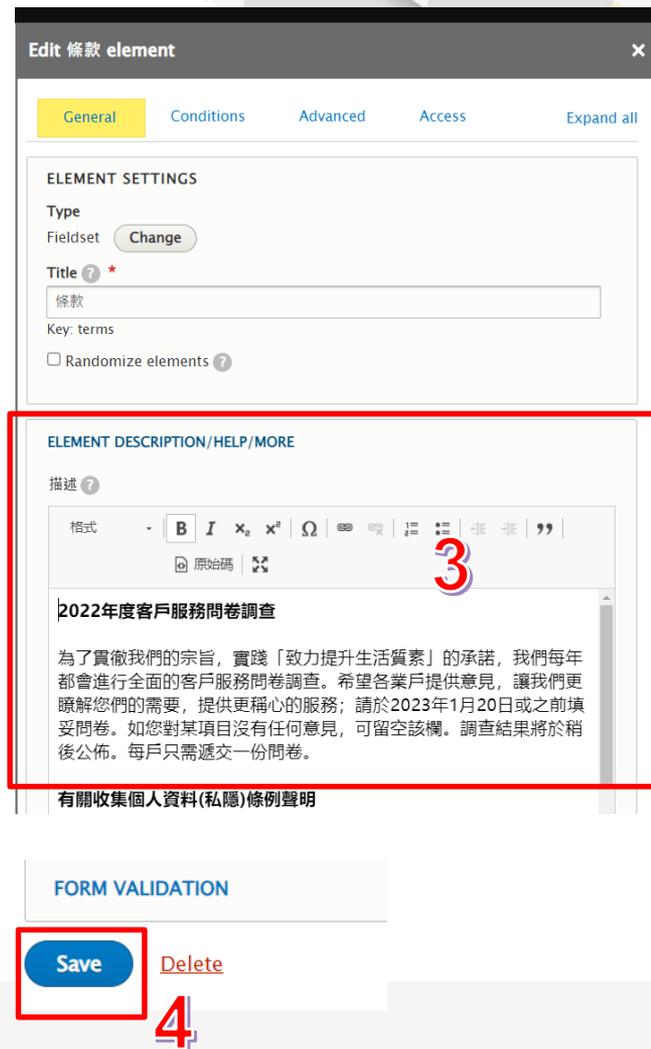
1. 如本年度維持不變，只需修改日期，請點擊「Build」
2. 點擊在第三項「條款」最右的「Edit」



3. 彈出「Edit 條款曲 element」，在「Element Description」中的內容修改為本年度日期  
修改兩個位置：

- A. **2022**年度客戶服務問卷調查
- B. 請於**2023年1月20日**或之前

4. 然後拉到最底點擊「SAVE」
  - 注意不要自行刪除或修改其他條款內容！！



# 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：

- 我已閱讀並同意以上條款
- Userkey
- 個人資料
- 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」

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

Watch video

TITLE	KEY	TYPE	FLEX	CONDITIONAL	REQUIRED	OPERATIONS
+ banner	banner	Hidden	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 簡介	landing	Wizard page	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 條款	terms	Fieldset	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 我已閱讀並同意以上條款	agree_terms	Checkboxes	1		<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
+ userkey	userkey	Text field	1		<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
+ 個人資料	personal_info	Wizard page	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 姓名	name	Text field	1		<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
+ 身份	role	Radios	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 地址	premises	Address	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 問卷	detail	Wizard page	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 環境管理	environment_management	Likert	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 安全及健康管理	safety_health_management	Likert	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 康體服務	recreation_activities_if_without_clubhouse_please_delete_7_1_7_4	Likert	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 公共設施管理	management_of_common_facilities	Likert	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 整體管理服務水平	overall_performance_on_management_service_	Likert	1		<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
+ 其他意見及建議	other_opinions_suggestions	Textarea	1		<input type="checkbox"/>	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		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 跟進	follow	Section	1	Visible	<input type="checkbox"/>	Edit
+ [flexbox]	flexbox	Flexbox layout	1	Visible	<input type="checkbox"/>	Edit
+ 電話	tel_no	Text field	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ 電郵	email	Email	1		<input type="checkbox"/>	Edit
+ Submit button(s)	actions	Submit button(s)	1	Enabled	<input type="checkbox"/>	Edit

Save elements

Reset

# 流程二 (修改問卷)

## Translate 頁面

- 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)

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

View Test Results Build Settings References **Translate**

Home » Administration » Structure » Webforms

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

LANGUAGE	OPERATIONS
繁 (original)	<input type="button" value="Edit"/>
English	<input type="button" value="Edit"/>
簡	<input type="button" value="Edit"/>

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 » 創業街9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查 » Translate

There are security updates available for one or more of your modules or themes. To ensure the security of your system, you should update immediately! See the [available updates](#) page for more information and to install your missing updates.

Title  
創業街9號 - 2022 年度客戶服務問卷調查

Administrative description  
2\_GW 2022 Survey Form (Non-Residential)(chi)

Category  
(Empty)

Elements (YAML)

```
1 banner:
2   '#title': banner
3   '#default_value': testing
4 landing:
5   '#title': 簡介
6 terms:
7   '#title': 條款
8   '#description': |
9     <strong>2022年度客戶服務問卷調查</strong><br />
10    <br />
11    為了更愛我們的宗旨，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，希望各樓戶提供意見，讓我們更瞭解你們的需要，提供更稱心的服務；請於2022年11月7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，每戶只需填送一份問卷。<br />
12    <br />
13    <strong>有關收集個人資料(私隱)條例聲明</strong><br />
14    <br />
```

Title  
9 Chong Yip Street - Customer Satisfaction Survey for Year 2022

Administrative description  
2\_GW 2022 Survey Form (Non-Residential)(Eng)

Category

Elements (YAML)

```
1 banner:
2   '#title': banner
3   '#default_value': testing
4 landing:
5   '#title': Introduction
6 terms:
7   '#title': Terms
8   '#description': |
9     <strong>Customer Satisfaction Survey for Year 2022</strong><br />
10    <br />
11    In order to have a further understanding of your needs and provide you with better services, we are now conducting an annual customer survey. Please give us your valuable suggestions by completing the questionnaire on or before 7 November 2022. If you have no comment on a particular question, please leave it blank. The survey results will be announced upon completion of analysis. Each unit owner is kindly invited to submit one questionnaire only.<br />
12    <br />
```

- 左邊為繁體中文版內容，請不要自行修改
- 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」

A. Customer Satisfaction for Year 2022

B. Customer Satisfaction for Year 2022

C. On or before 7 November 2022

請不要自行修改其他內容，如有需要請聯絡公關部協助

# 流程二 (檢查問卷)

## Test頁面

- 修改完成繁體中文版、英文版、簡體中文版內容後再次點擊「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

簡 English 繁

2019年度客戶服務問卷調查

View Test Results Build Settings References Export Translate Devel

1 簡介 2 個人資料 3 問卷 4 完成

條款

**2019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，讓我們更瞭解您的需要，提供更順心的服務；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。每戶只需填寫一份問卷。

**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絡。

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 - 九龍新蒲崗五芳街11號新質中心2樓 - 公關部。

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 >

2019年度客戶服務問卷調查

View Test Results Build Settings References Export Translate Devel

1 簡介 2 個人資料 3 問卷 4 完成

服務中心職員表現

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
儀表態度	*	*	*	*	*
工作效率	*	*	*	*	*
服務質素	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*

保安員表現

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
儀表態度	*	*	*	*	*
工作效率	*	*	*	*	*
服務質素	*	*	*	*	*
警覺性	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*

清潔服務

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
清潔員工儀表態度	*	*	*	*	*
各座大堂清潔狀況	*	*	*	*	*
升降梯內清潔狀況	*	*	*	*	*
公眾地方清潔狀況	*	*	*	*	*
停車場清潔狀況	*	*	*	*	*
垃圾收集	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*

環境管理

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
環保活動	*	*	*	*	*
綠化環境	*	*	*	*	*
提供環境管理政策如四電一廳的推廣資訊	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*

### 康體服務

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
會所職員儀表態度	*	*	*	*	*
會所職員工作效率	*	*	*	*	*
會所職員服務質素	*	*	*	*	*
會所整潔程度	*	*	*	*	*
康體活動及興趣班	*	*	*	*	*
節日活動安排	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*

### 公共設施管理

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
電力供應	*	*	*	*	*
食水供應	*	*	*	*	*
廁水供應	*	*	*	*	*
公共照明系統	*	*	*	*	*
公共天線	*	*	*	*	*
容用升降機或電動樓梯	*	*	*	*	*
康體清潔設施	*	*	*	*	*
停車場	*	*	*	*	*
消防設備	*	*	*	*	*
節日裝飾	*	*	*	*	*
整體表現	*	*	*	*	*
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

# 流程二 (設定問卷時效- 非必要)

## Settings 頁面

The screenshot shows the 'Settings' page for a webform. The 'Settings' tab is highlighted with a red box and labeled '1'. The 'Form' sub-tab is also highlighted with a red box and labeled '2'. The 'Form General Settings' section is highlighted with a red box and labeled '3'. In this section, the 'Form status' is set to 'Scheduled' (定時). Below this, there is a warning message about the Internal Page Cache module. The 'Open' and 'Close' date pickers are visible, and the 'Form title display' is set to 'Source entity: Webform'.

- 如須問卷設定時限，令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」



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

 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 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

Manage Shortcuts SESO 1 Language: ZH-HANT

Content View Edit Delete

Submitted by admin on Wed, 10/16/2019 - 03:16

**user guide**

[UPDATED\\_E-survey User Guide\\_中文\(20200123\).pdf](#)

**image 1**

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

**image 4**

置業 Makin 大天啟  
It's just Be at Fortune

2/F, New Treasure Centre, 10 Ng Fong Street, San Po Kong, Kowloon 九龍新寶中心5樓10號新寶中心2樓  
Tel: 電話: (852) 2960 0982 Fax: 傳真: (852) 2960 0082 Website 網址: www.goodwell.com.hk FMC Licence No. 物業管理公司牌照號碼: C-444921  
Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

**image 5**

2/F, New Treasure Centre, 10 Ng Fong Street, San Po Kong, Kowloon 九龍新寶中心5樓10號新寶中心2樓  
Tel: 電話: (852) 2960 0982 Fax: 傳真: (852) 2960 0082 Website 網址: www.goodwell.com.hk FMC Licence No. 物業管理公司牌照號碼: C-444921  
Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

**excel 2**

[E-survey data analysis tool \(Clubhouse, no Shuttle\).xls](#)

**excel 3**

[E-survey data analysis tool\\_non-residential.xls](#)

**excel 4**

[E-survey data analysis tool \(all\)\\_0.xls](#)

**doc 1**

[Notice Template- 客戶服務問卷調查通告.doc](#)

**doc 2**

[Survey Report template \(Sep 2019\).doc](#)

**doc 3**

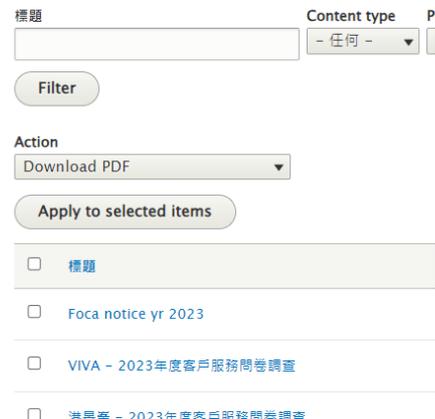
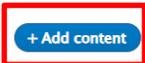
[Thank-you letter Template\\_2022.doc](#)

# 流程三(編輯通告)

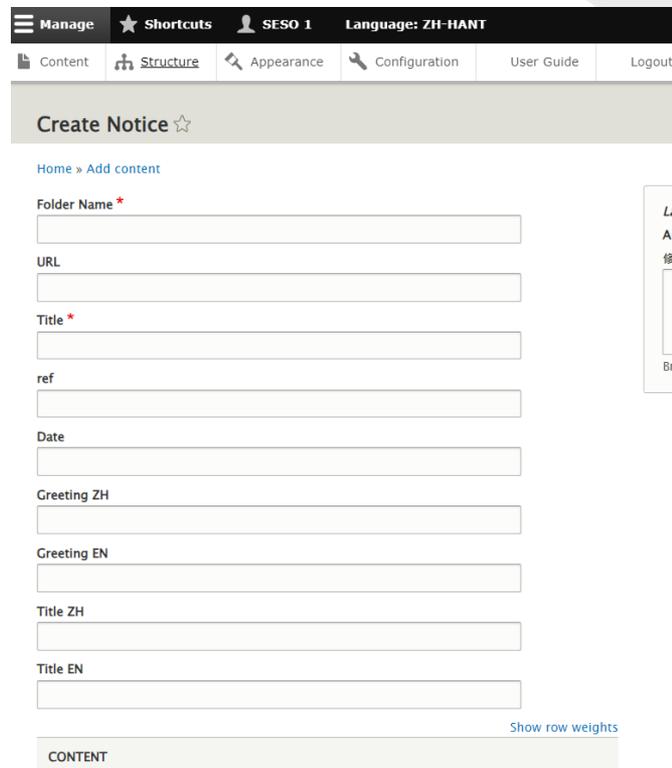
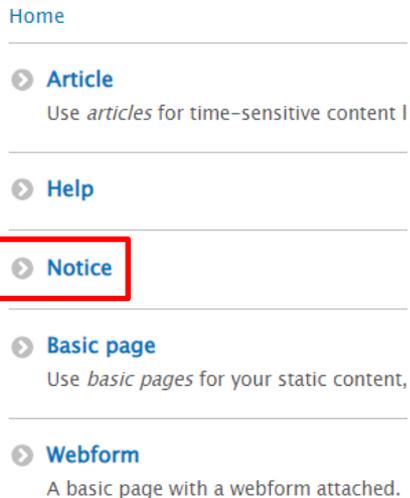
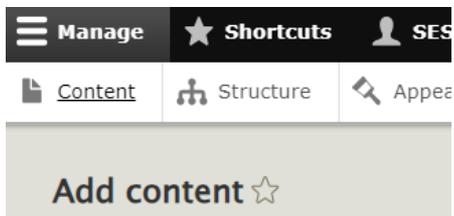
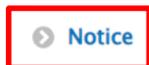
1



2



3



點擊「Content」，選擇「+Add content」，再點擊「Notice」，即可建立電子通告

# 流程三(編輯通告)

**Create Notice** ☆

Home > Add content

Folder Name \*

URL

Title \*

ref

Date

Greeting ZH

Greeting EN

Title ZH

Title EN

CONTENT

Show row weights

CONTENT

+

Add another item

Signing Name ZH

Signing Name EN

logo

sign

footer

Save Preview

\*\*URL指問卷的網址連結。

輸入所有資料後，按儲存(Save)。

按順序將Notice Template內容複製並貼上電子通告頁面內，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

19112019 Goodwell

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

本處編號  
 Our Ref: SBTH/2020/0022v2

發出日期  
 Date of Issue: 7/11/2019

3 寄: SBTH各業戶  
 To: All Residents/Occupants of SBTH

4

5 SBTH - 2019年度客戶服務問卷調查  
 SBTH - Customer Satisfaction Survey 2019

6

7

8 <http://118.140.163.75/webform-2/en/form/weigangxingan-2019?source=khoflow>

9

10 SBTH服務中心  
 SBTH Service Centre

12

13

2F, New Treasure Centre, 10 Ng Fong Street, San Po Kong, Kowloon 九龍新蒲崗五芳街10號新寶中心2樓  
 Tel 電話: (852) 2960 0982 Fax 傳真: (852) 2960 0082 Website 網址: www.goodwell.com.hk P/MC Licence No. 物業管理公司牌照號碼: C-444821

Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

118.140.163.75/webform-2/insert/signet/SBTH-TESTING\_ALL\_IPSGI?prev=3.html

# 流程三(編輯通告)

## 注意事項

- URL指問卷的網址連結  
點擊左上角「Structure」，然後選擇「Webforms」，  
選擇本年度客戶服務問卷，點擊「View」頁面，複製  
網址連結

URL

- Sign可使用物業印章或者物業經理的簽名  
同事可將印章蓋在A4片上再SCAN，然後用電腦修改尺寸

sign

選擇檔案 未選擇任何檔案

One file only.

50 MB limit.

Allowed types: png gif jpg jpeg.



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



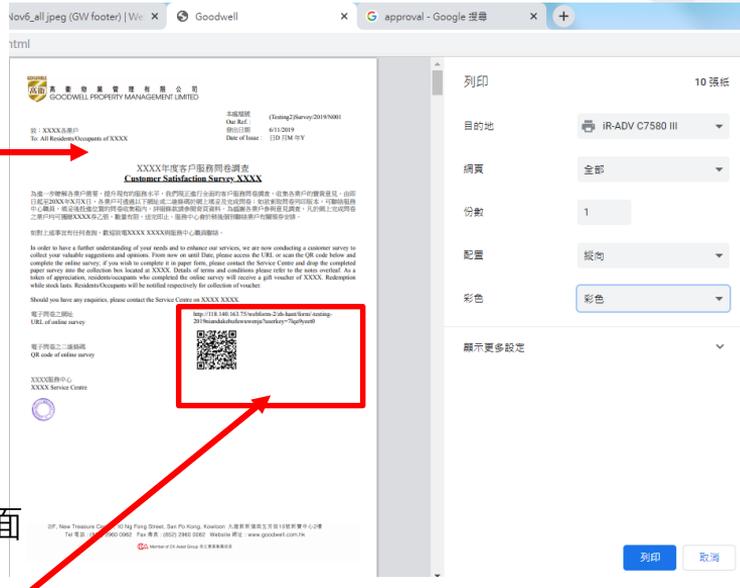
# 流程三(生成通告及獲RIC確認)

- 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
- 重新整理頁面後，拉到最低會出現以下畫面

Download generated files

Page 1 Page 2 Page 3 Page 4 Page 5 Page 6 Page 7 Page 8 Page 9 Page 10 Page 11 Page 12 Page 13 Page 14 Page 15 Page 16

#	Key	URL
1	2xqw31w1wq	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=2xqw31w1wq
2	5o71hb0vj9	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=5o71hb0vj9
3	p6wjye0if7	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=p6wjye0if7
4	qf5vtkqeaab	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=qf5vtkqeaab
5	z04chi3h2u	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=z04chi3h2u
6	nt4pgdlldp	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=nt4pgdlldp
7	5f3ch5ysoc	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=5f3ch5ysoc
8	94eety7x0d	https://esurvey.goodwell.hk/zh-hant/form/gangjingfeng-2023niandukeuhufuwuw?userkey=94eety7x0d



- 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

# 流程三(編輯通告)

## 注意事項

- 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



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

 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 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)
< 1,000	15%
≥ 1,000 - < 2,000	12%
≥ 2,000 - < 3,000	10%
≥ 3,000	8%

\*由2021年8月起生效

- 「無效問卷準則」：
1. 單位資料不完整
  2. 沒有填寫「整體管理服務水平」項目或填寫多於1欄評級

# 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

- 須由物業指定人員負責，連同物業經理見証下開箱。
- 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)」。

高 新  
GOODWELL 客戶服務問卷收集記錄 (非電子問卷)

物 業 \_\_\_\_\_

問卷開始日期 e.g. 15/07/2022 \_\_\_\_\_

問卷截止日期 原定諮詢期 - 結束日期 延長諮詢期 - 結束日期  
(如適用) (如適用)  
e.g. N/A e.g. 14/10/2022

	原定諮詢期 (如適用)	延長諮詢期 (如適用)	總數
收回問卷數目	份	份	份

原定諮詢期 (如適用) 延長諮詢期 (如適用)

開箱人 見証人 開箱人 見証人

姓名及簽署 \_\_\_\_\_  
職位 \_\_\_\_\_  
日期 \_\_\_\_\_

FRMP/PSD/A/SURY/0021 04/22 www.goodwell.com.hk

**\*\*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)

3. 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。同事請使用掃描通告中的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\*\***

年度客戶服務問卷調查

View Test Results Build Settings References Export Translate Devel

簡介 個人資料 問卷 完成

服務中心職員表現

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
儀表態度	.	.	.	.	.
工作效率	.	.	.	.	.
服務質素	.	.	.	.	.
整體表現	.	.	.	.	.

保安員表現

	優良	滿意	可接受	不滿意	不適用
儀表態度	.	.	.	.	.
工作效率	.	.	.	.	.
服務質素	.	.	.	.	.
警覺性	.	.	.	.	.
整體表現	.	.	.	.	.

清潔服務

清潔員工儀容	.	.	.	.	.
各座大堂清潔	.	.	.	.	.
升降機內清潔	.	.	.	.	.
公眾地方清潔	.	.	.	.	.
停車場清潔	.	.	.	.	.
垃圾收集	.	.	.	.	.
整體表現	.	.	.	.	.

環境管理

環保活動	.	.	.	.	.
綠化環境	.	.	.	.	.
提供環境管理	.	.	.	.	.
關的推廣資料	.	.	.	.	.
整體表現	.	.	.	.	.

高衛  
GOODWELL

客戶服務問卷收集記錄 (非電子問卷)

物業 \_\_\_\_\_

問卷開始日期 e.g. 15/07/2022 \_\_\_\_\_

問卷截止日期 原定截止日期 - 結束日期 (如適用) 延長截止日期 - 結束日期 (如適用)  
e.g. N/A e.g. 14/10/2022

	原定截止日期 (如適用)	延長截止日期 (如適用)	總數
收回問卷數目	份	份	份

原定截止日期 (如適用) 延長截止日期 (如適用)

閣下人 見證人 閣下人 見證人

姓名及簽署 \_\_\_\_\_

職位 \_\_\_\_\_

日期 \_\_\_\_\_

FPM/PSID-A-STRY/0021 04/22 www.goodwell.com.hk

# 查看問卷結果

- 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

(物業名稱) 2019年度客戶服務問卷調查 ☆

View Test **Results** Build Settings References Export Translate Devel

Submissions Download Upload Clear Analysis

Home > Administration > Structure > Webforms

The Submissions page displays a customizable overview of a webform's submissions. Submissions can be reviewed, updated, flagged and/or annotated. ▶ Watch video

▼ FILTER SUBMISSIONS

Filter by submitted data and/or notes All [2] Filter

2 submissions

VIEW	OPERATIONS	SUBMITTED TO	USER	LANGUAGE	IP ADDRESS	BANNER	I HAVE READ AND AGREED THE ABOVE TERMS	USERKEY
2 ☆ 🗑️		Fri, 09/06/2019 - 11:16	goodwell	English	210.17.194.146	testing	I have read and agreed the above terms	876

Back to site Manage Shortcuts goodwell Devel

Content Structure Appearance Extend Configuration People Reports Help

Forms Submissions Configuration Access Add-ons Help

Home > Administration > Structure

Drupal ASSOCIATION The Drupal Association brings value to Drupal and to you. + Join today

Welcome to the Webform module for Drupal 8. The Webform module provides all the features expected from an enterprise proprietary form builder combined with the flexibility and openness of Drupal. ▶ Watch video

The Forms management page lists all available webforms, which can be filtered by the following: title, description, elements, category and status. ▶ Watch video

+ Add webform

▼ FILTER WEBFORMS

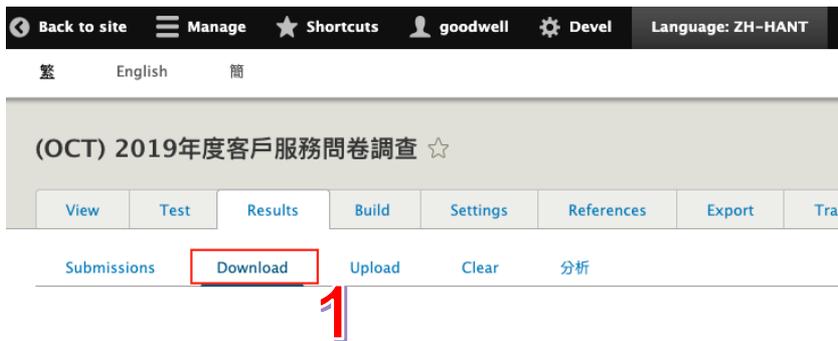
Filter by title, description, elements, user name, or role Filter by category All [10] Filter

10 webforms

TITLE	DESCRIPTION	CATEGORY	STATUS	AUTHOR	RESULTS	OPERATIONS
(物業名稱) 2019年度客戶服務問卷調查	1_CW 2019 Survey Form (Residential all) (chi)		Open	staff2	0	Build View <b>Results</b> Settings Duplicate Delete Translate Devel
(物業名稱) 2019年度客戶服務問卷調查	2_CW 2019 Survey Form (Non-Residential)(chi)		Open	admin	0	
(物業名稱) 2019年度客戶服務問卷調查	3_CW 2019 Survey Form (Residential open end)(chi)		Open	admin	0	
(物業名稱) 2019年度客戶服務問卷調查	4_CW 2019 Survey Form (Residential no CH)(chi)		Open	admin	0	

# 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



Home » Administration » Structure » Webforms

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

## FORMAT OPTIONS

Export format ? **2**  
HTML Table  
 Open HTML table in Excel ?

## DOWNLOAD OPTIONS

Download export file ?  
Limit to  
All  
Order ?  
Sort ascending  
 Starred/flagged submissions ?

**3**

Download

Save settings

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a grid of data. The data appears to be organized into columns and rows, representing the responses from the webform. The spreadsheet is titled 'Downloaded for Data 101'.



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

 Member of CK Asset Group 長江實業集團成員

# 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。

[SAMPLE] 客戶意見調查跟進表

物業: XXXX 問卷調查月份: 2022/XXXX

樓層	樓式	單位	滿意	不滿意	總計	跟進人數
1	2B	34	5	5	10	20
2	2B	26	5	0	5	20
3	2B	26	5	1	6	20
4	2B	42	5	1	6	20
5	2B	62	5	0	5	20
總計	284	624	25	0	25	100

單位滿意率: 70%  
跟進率: 99.2%

2021年跟進滿意率: 100%

電話跟進目標: 19.2%

樓層	樓式	單位	跟進人	跟進日期	跟進
1	2B				
2	2B				
3	2B				
4	2B				
5	2B				

FAIRFONG/AN/INV/002 2022 www.goodwell.com.hk



Public Relations Summary on Customer Survey of MTRC 2024

Block	Excellent	Satisfactory	Acceptable	Unsatisfactory	No Comment	Bad	Total No. of Replies	
1	31	1	2	1	0	0	35	
2	31	1	2	1	0	0	35	
Total	62	2	4	2	0	0	70	
%	88.6	2.9	5.7	2.9	0	0	100%	
Response Rate								33.7%

The Block is: 104  
Overall Satisfactory rate is 97.1%.  
Response rate is 33.7%.  
Satisfactory rate over population is 33.7%.

The Overall Satisfactory rate in 2020 was 100%.

Responsible: Angel Tsang, APR/03/2023, 11/08/2022  
Public Relations Manager  
Assistant General Manager

Reserve Telephone Checking Code: L2-83

Customer Survey Follow-up Table

編號	跟進詳情	預計完成日期	實際完成日期	備註
1	Report on the fire risk due to Canal 19 (1/1/2022)	15-3-21	15-3-21	已將相關情況通知相關人員處理。
2	Fire safety incident in the entrance area, some people made a back seat cases (20/2/2021)	15-3-21	15-3-21	已將有關人員、設施等轉知相關人員處理。
3	關於「冠狀病毒」正流行下，請通知、提醒有關住戶留意，高層大廈下 2 日發現有住戶在公共區域內有人咳嗽、喉嚨痛、發燒等，已通知有關住戶，已將有關情況通知有關人員處理。	12-3-21	12-3-21	已將有關人員、設施等轉知相關人員處理。

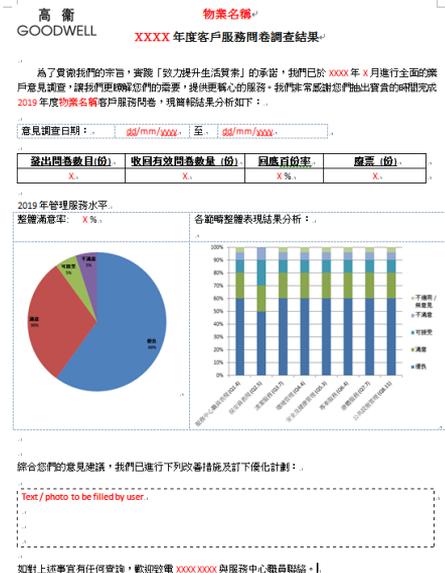
FAIRFONG/AN/INV/002 2022 www.goodwell.com.hk

新EXCEL表將取締原有「問卷初步結果」及「客戶意見調查跟進表」

# 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)



Structure Appearance Configuration **User Guide** Logout

# 高衛客戶服務網上調查系統

GOODWELL CUSTOMER SATISFACTION E-SURVEY SYSTEM

user guide

E-survey data analysis tool.xls

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

# 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: PRSD/M/20/018 Date: 25/02/2020	
Follow-up Actions Checklist (Within 21 working days of Memo date)	[Pls update and complete in the link]	Completed by Staff Click to Complete (Completed by Zoe HY Fung on 03/03/2020 17:47)
Survey Report (Within 60 days of Memo date)	Survey Report 2019.doc [Pls attach the survey report]	Completed by Staff Click to Complete (Completed by Zoe HY Fung on 03/03/2020 17:47)
Improvement Plan (if any) (Within 60 days of Memo date)	[Pls attach the endorsed copy - PDF]	Completed by Staff 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。



English

Nov6\_all.jpeg (GW footer)

View Edit Delete Revisions Devel  
Submitted by goodwell on Wed, 11/06/2019 - 20:09  
**Folder Name**  
Nov6\_all.jpeg  
**URL**  
<http://118.140.163.73/webform-2/zh-hant/form/-testing-2019niandukehuifuwuwenju>

公關部聯絡資料



2960 0982



info@goodwell.com.hk