**WTC Health Program Call Center Customer Satisfaction Survey: Chinese (Mandarin)**

**问题1 － 介绍：**

接听您电话的工作人员是否专业、有礼貌？

**问题1 － 回答：**

请根据以下标准，用1到5为工作人员打分。

* 不太专业、不太有礼貌，请按1
* 有点专业、有礼貌，请按2
* 难以决定，请按3
* 专业、有礼貌，请按4
* 非常专业、有礼貌，请按5

**问题2 － 介绍：**

在相关问题上，工作人员是否知识渊博？

**问题2 － 回答：**

请根据以下标准，用1到5为工作人员打分。

* 知识不太渊博，请按1
* 知识有点渊博，请按2
* 难以决定，请按3
* 知识渊博，请按4
* 知识非常渊博，请按5

**问题3 － 介绍：**

您对我们处理您请求所花的时间是否满意（时间的计算从您拨打我们的电话开始，一直到工作人员结束你的电话为止）？

**问题3 － 回答：**

请根据以下标准，用1到5为我们的时间安排打分。

* 不太满意，请按1
* 有点满意，请按2
* 难以决定，请按3
* 满意，请按4
* 非常满意，请按5

**问题4 － 介绍：**

总的来说，您对电话的处理情况是否满意？

**问题4 － 回答：**

请根据以下标准，用1到5为您的体验打分。

* 不太满意，请按1
* 有点满意，请按2
* 难以决定，请按3
* 满意，请按4
* 非常满意，请按5

**无效／无应答：**

对不起，无法辨认您的回答。

**结束语：**

非常感谢您完成本次调查。再见。