

# 「顧客關係管理策略對關係承諾與顧客忠誠度效應之影響研究」

## 金融業服務特質調查

### 服務特質問卷

請以您目前經常往來銀行之服務狀況，填寫下列之問項。

非常不同意  
不同意  
不知道  
同意  
非常同意

- |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 該銀行的電話語音或網路可以明確引導您完成要辦的業務.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 該銀行有提供房貸、信用卡、理財投資等管理帳戶服務.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 透過銀行完成業務時，都有明確的資料呈現，便於核對與查詢...   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 上班時間外，該銀行提供語音或無人銀行服務，可以處理多項業務    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 5. 除了存放款外，該銀行尚有銷售其他金融商品或證券服務.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 該銀行的信用卡或金融卡有和多家分公司合作，提供許多優惠服務... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 7. 當我有任何洽詢或需服務時，該銀行的速度能快速的回應...     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得該銀行的作業能很快反應市場的變化.....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 假使該銀行的貸款利率稍高於他行，我還是不會轉貸他行        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 該銀行有針對不同客戶之需求提供投資資訊或金融商品.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 該銀行有不同等級的理財服務帳戶管理.....          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 該銀行經常推出多樣化的金融商品供客戶選擇.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 13. 我一直都和該銀行往來，是因為認同他們的服務理念.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 若銀行基於成本須要，得酌收一些以前沒有收的手續費，我會接受   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我一直都和該銀行往來，是因為他們值得信賴.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 我預期其他銀行也不會比現在經常往來的銀行，提供我更好的服務   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非 常 不 同 意	不 同 意	不 知 道	同 意	非 常 同 意
-----------------------	-------------	-------------	--------	------------------

17. 和我相同條件的人，到別的銀行最多也是得到和我一樣的服務..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 一直都和該銀行往來，是因為已有多年往來紀錄，有利於申請貸款 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 我一直都和該銀行往來，因為他們的信用卡有紅利集點或優惠 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## 基本資料

1. 您目前經常往來的銀行\_\_\_\_\_。
2. 到目前為止，您與該銀行往來有幾年？  
☐ 1 年以下    ☐ 2~4 年    ☐ 5~7 年    ☐ 8~10 年    ☐ 11 年以上
3. 性別：  
☐ 女                      ☐ 男
4. 年齡  
☐ 20 歲以下    ☐ 21~35 歲    ☐ 36~50 歲    ☐ 51~65 歲    ☐ 66 歲以上
5. 地區  
☐ 北區(含新竹)    ☐ 中部(苗栗-南投)    ☐ 南部(嘉義-屏東)    ☐ 東部(宜花東)