

# 「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，填寫下列之間項。

非 常	不 同	不 知	同 意	非 常
不 意	意	道	道	同 意
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.....
2. 該銀行有提供房貸、信用卡、理財投資等管理帳戶服務.....
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...
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
  
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.....
6. 該銀行的信用卡或金融卡有和多家公司合作，提供許多優惠服務...
  
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...
8. 我覺得該銀行的作業能很快反應市場的變化.....
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
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.....
11. 該銀行有不同等級的理財服務帳戶管理.....
12. 該銀行經常推出多樣化的金融商品供客戶選擇.....
  
13. 我一直都和該銀行往來，是因為認同他們的服務理念.....
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
15. 我一直都和該銀行往來，是因為他們值得信賴.....
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

非	不	不	同	非
常	同	知	意	常
不	意	道		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)