

國立政治大學資訊管理學系（所）  
NATIONAL CHENGCHI UNIVERSITY  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

敬啟者：

隨著國內資訊系統委外服務觀念逐漸興起，各企業無不找尋合適的委外夥伴，其中，中小企業較大企業更需要仰賴外部之資訊服務廠商的協助，因此資訊服務廠商在這股委外的潮流中扮演著十分重要的角色。基於上述之認知，本研究深入探討資訊服務廠商之特性、分類及各個資訊服務廠商與客戶之間的互動關係，以期能夠提出資訊服務廠商及中小企業資訊化的具體建議，進而找到當不同的資訊服務廠商在服務不同的客戶時應採行的適當關係行銷策略。

感謝您在百忙中抽空填答本問卷，您所提供的資訊與見解，將對本研究有重大的幫助。本研究純屬學術研究，採不記名方式，所有的答案無對錯之分，僅供資料分析，不作個別披露，亦不另作他用，請放心填答。感謝您對學術研究所貢獻的時間與心力。敬祝  
事業順利！ 健康愉快！

國立政治大學資訊管理學系（所）

研究主持人 傅豐玲教授

研究組員 林信宇、陳怡達

聯絡電話 (02)2939-3091 分機 81219

電子郵件 flfu@nccu.edu.tw

## 第一部份：基本資料

下列問題，想瞭解貴公司的基本資料，請在適當的 內，打「√」

- |  | 非常<br>同意 | 不<br>同意 | 有<br>點<br>同<br>意 | 普<br>通 | 有<br>同<br>點<br>意 | 同<br>意 | 非同<br>常意 |
|--|----------|---------|------------------|--------|------------------|--------|----------|
|--|----------|---------|------------------|--------|------------------|--------|----------|
- ( ) 1. 貴公司的產品或服務大部份是隨著個別  
單一的客戶各別不同的需求而修改 ( 個  
別客戶的差異 )
- ( ) 2. 貴公司的產品或服務是安裝完成後尚需 1 2 3 4 5 6 7  
逐步地加以擴充、增修或更新
3. 貴公司的主要業務組合為下列那幾項：( 請填數字，單位百分比 )
- \_\_\_\_\_ % 提供套裝軟體
- \_\_\_\_\_ % 針對客戶需求以重新開發整體資訊系統
- \_\_\_\_\_ % 提供軟硬體及操作人力，為客戶作資料輸入、資料處理  
網路服務或資料庫服務
- \_\_\_\_\_ % 其他 ( \_\_\_\_\_ )
- ( ) 4. 貴公司的年營業額大小約為多少：( 單選 )
- ( 1 ) 十億元以上 ( 2 ) 五億至十億元 ( 3 ) 一億至五億元
- ( 4 ) 一億元以下
- ( ) 5. 貴公司成立的時間約為多久：( 單選 )
- ( 1 ) 成立至今十年以上 ( 2 ) 成立至今五年至十年
- ( 3 ) 成立至今五年以下
- ( ) 6. 貴公司的主要銷售策略為以下何種：( 可複選 )
- ( 1 ) 顧問式：銷售人員提供其專業的解決能力及專業的分析，而不只是產  
品的銷售
- ( 2 ) 系統式：除了產品外，也提供額外的行政管理上的支援
- ( 3 ) 協商式：將客戶視為合作的夥伴，有共同的目標與願景
- ( 4 ) 團隊銷售：組織成銷售團隊，在不同的階段以不同領域的專家應對

## 第二部份：總體評估

以下的問題是關於您對於客戶的總體看法，請您依照您對本身資訊服務廠商的預期，請在適當的 內，打「√」

- |   | 非<br>常<br>不<br>意 | 不<br>同<br>意 | 有<br>點<br>同<br>意 | 普<br>通 | 有<br>同<br>點<br>意 | 同<br>意 | 非同<br>常<br>意 |
|---|------------------|-------------|------------------|--------|------------------|--------|--------------|
|   | 1                | 2           | 3                | 4      | 5                | 6      | 7            |
| ( ) 1. 貴公司在與客戶接觸洽談時，在資料的準備與會談的流程上會以正式的方式處理，例如：準備正式的書面資料、使用手提電腦或單槍、穿著正式服裝。                   |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| ( ) 2. 貴公司在資訊系統的規格與維修服務上，會提供正式的合約書與文件，以保證服務的品質與彼此的利益。                                       |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| ( ) 3. 貴公司的業務人員會主動與客戶接觸聊天，來瞭解客戶們真正的需求以及對他們服務的滿意度。   |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| ( ) 4. 當貴公司的客戶有需要協助的地方，貴公司這些業務人員會樂意提出幫助，即使這對他而言無利可圖，例如：詢問他們有關電腦操作或資訊方面的問題，而這些問題不在彼此定義的業務之內。 |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| 5. 這些業務人員對客戶的態度，不會隨著客戶的採購金額大小而轉變。   |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| 6. 這些業務人員在資訊系統的軟硬體方面以及客戶公司的業務內容上有一定程度的瞭解，讓客戶們覺得可以安心地將系統交給他們開發。                              |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| 7. 這些業務人員會因為客戶們不瞭解資訊系統而欺騙客戶，例如：賣較劣質的電腦設備、抬高價格，甚至系統發生問題時，敷衍客戶或者不理客戶。                         |                  |             |                  |        |                  |        |              |
| 8. 這些業務人員會和客戶們聊天，說一些他私人的情況，例如：他任職公司的財務狀況、他的背景與家庭狀況、他的理想與目標。                                 |                  |             |                  |        |                  |        |              |

### 第三部份：關係行銷資料

下列問題，想瞭解貴公司和客戶之間的關係層次，請在適當的 \_\_\_\_\_ 內，打「✓」

請問貴公司在售出產品或服務完成後和客戶的關係為何？（可複選）

1. 貴公司在售出產品或服務完成後會和客戶再有聯絡
2. 貴公司在售出產品或服務完成後若客戶有問題可以打電話或用其他方式和貴公司聯絡
3. 貴公司在售出產品或服務完成後會定期查詢客戶是否出現了問題
4. 貴公司在售出產品或服務完成後會不斷地主動提供客戶應注意的事項與建議
5. 貴公司和客戶之間具有交換股票或互相投資的策略性關係存在

### 第四部份：影響關係品質變數資料

下列問題，想瞭解影響貴公司和客戶之間關係的變數，有的產業或產品需要和客戶建立良好的關係品質，有的則不需要，所以答案沒有對錯之分，請在適當的 \_\_\_\_\_ 內，打「✓」

非常同意   不同意   有點同意   普通   有點不同意   同意   非常同意

1. 貴公司和客戶的互動是頻繁的
2. 貴公司每個星期至少都會和客戶聯絡一次以上或提供服務
3. 貴公司每次有新產品都會主動介紹給客戶
4. 貴公司常常會主動發現客戶的問題而不是等客戶自己發現問題
5. 貴公司和客戶之間所維持的關係是長期的

- 
6. 貴公司會向客戶透露公司的某些政策及做法
  7. 貴公司的客戶知道貴公司的某些政策及做法

8. 貴公司的客戶會向貴公司透露他們的某些政策及做法
  9. 貴公司知道客戶的某些政策及做法
- 

10. 貴公司與客戶之間的合作意願是高的
  11. 貴公司願意幫助某些重要客戶解決問題，  
既使解決這個問題並不會帶給貴公司任何利潤
  12. 貴公司會對某些重要客戶給予不同的待遇
  13. 貴公司會向某些客戶提出正式的合作計劃
- 

14. 貴公司的研發人員或技術人員擁有產品或服務的專業知識
  15. 貴公司的銷售人員擁有產品或服務的專業知識
  16. 貴公司的客戶認為貴公司擁有專業知識
  17. 貴公司的研發人員或技術人員擁有客戶端專業領域的知識
  18. 貴公司的銷售人員擁有客戶端專業領域的知識
  19. 貴公司的客戶認為貴公司了解其專業領域的知識
  20. 貴公司與客戶能在客戶的專業領域中深入地探討相關問題
  21. 貴公司的整體聲譽在產業中是高的
  22. 貴公司的行銷能力在產業中是高的
- 

23. 貴公司有規定與客戶接洽的人員需著統一的服飾
24. 貴公司與客戶接洽的人員沒有先加以訓練
25. 貴公司有規定與客戶接洽需按照一定的接洽方式與程序
26. 貴公司的客戶若有抱怨或疑問，貴公司會提供書面的資料加以說明或給予技術支援
27. 貴公司提供客戶各項產品之使用操作手冊
28. 貴公司提供客戶各項服務收費標準的相關書面資料

- 29.貴公司與客戶的合約都能完全履行
- 30.貴公司的交貨準時
- 31.貴公司可以依客戶的需求不同而提出彈性的服務或產品

- 
- 32.貴公司具備快速處理客戶突發性問題的能力
  - 33.貴公司的客戶發生問題時會立即向貴公司反應
  - 34.貴公司會立即處理客戶發生的問題
  - 35.客戶對於貴公司處理其突發性問題的做法感到滿意

## 第五部份：客戶資料

下列問題，想瞭解貴公司客戶的相關資料，請在適當的      內，打「√」

- |  |                  |             |                  |        |                  |        |                  |
|--|------------------|-------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|
|  | 非<br>常<br>同<br>意 | 不<br>同<br>意 | 有<br>點<br>同<br>意 | 普<br>通 | 有<br>點<br>不<br>意 | 同<br>意 | 非<br>同<br>常<br>意 |
|--|------------------|-------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|
1. 客戶能夠向貴公司描述完整的資訊需求
  2. 貴公司的客戶對於資訊相關的知識能夠了解
  3. 貴公司的客戶公司內部擁有相關的技術人才
  4. 貴公司的客戶在合作的過程中會提供許多看法與意見
- 
5. 貴公司的客戶在所屬的產業中是屬於領導者的角色
  6. 貴公司的客戶在所屬的產業中的歷史悠久
  7. 貴公司的客戶大部份是中小企業
  8. 貴公司的客戶群大部份屬於那一產業：(可複選)
 

|            |       |    |         |       |
|------------|-------|----|---------|-------|
| 製造業        | 水電燃氣業 | 礦業 | 土石採取業   | 農林漁牧業 |
| 營造業        | 工商服務業 | 商業 | 運輸倉儲通信業 |       |
| 社會服務及個人服務業 |       |    |         |       |

## 第六部份：關係品質資料

下列問題，想瞭解貴公司和客戶之間的關係，請在適當的      內，打「√」

|                  |             |                  |        |                  |        |                  |
|------------------|-------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|
| 非<br>常<br>同<br>意 | 不<br>同<br>意 | 有<br>點<br>同<br>意 | 普<br>通 | 有<br>點<br>不<br>意 | 同<br>意 | 非<br>同<br>常<br>意 |
|------------------|-------------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|

1. 貴公司的客戶可能會更換至其他資訊服務廠商
2. 貴公司的客戶對於貴公司的忠誠度高
3. 貴公司的客戶會介紹新的客戶給貴公司
4. 貴公司與客戶之間意見不合
5. 貴公司的客戶願意繼續與貴公司簽維護合約

問卷到此結束，再次謝謝您