

敬愛的先生、女士：

您好！這是一份國科會研究計畫的問卷調查，主要目的在了解貴單位內部行銷的狀況。本研究的結果希望對提高證券公司的績效有所助益，但若沒有您的相助，將無法完成，因此非常感激您對本研究的協助與配合。問卷所得之資料僅作研究分析之用，決不對外公開，請您放心完整填答，再次感謝您。敬祝

健康愉快

靜宜大學企業管理學系

計畫主持人：王精文

研究助理：黃淑琴

壹、當您閱讀以下問題，請依貴單位實際狀況回答您同意的程度。請在線上填上分數。

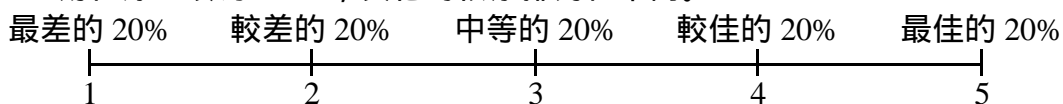
非常的同意      同意      有點同意      不確定      有點不同意      不同意      非常不同意

7                          6                          5                          4                          3                          2                          1

- \_\_\_\_\_ 1. 本單位會提供加強銷售和服務技巧的訓練課程
- \_\_\_\_\_ 2. 本單位很重視改善服務態度的訓練
- \_\_\_\_\_ 3. 本單位很重視提昇員工的服務理念
- \_\_\_\_\_ 4. 本單位很重視員工對顧客提供的服務品質
- \_\_\_\_\_ 5. 本單位的訓練能提供員工更豐富且多元化的知識
- \_\_\_\_\_ 6. 員工能參與本單位的活動規劃
- \_\_\_\_\_ 7. 員工能參與本單位的決策
- \_\_\_\_\_ 8. 本單位的員工具有相互鼓勵的文化
- \_\_\_\_\_ 9. 本分公司有正式的雙向(上司與下屬)溝通
- \_\_\_\_\_ 10. 主管會充分運用開會時間進行內部溝通
  
- \_\_\_\_\_ 11. 開會時主管會運用錄影帶或其他視聽產品
- \_\_\_\_\_ 12. 本單位會在內部刊物中提供符合員工需求的資訊
- \_\_\_\_\_ 13. 本單位提供的內部刊物對員工達成工作目標有幫助
- \_\_\_\_\_ 14. 本單位會提供足夠的文件或小冊子以協助員工提供優質服務
- \_\_\_\_\_ 15. 本單位提供足夠的資訊系統協助員工達成工作目標
- \_\_\_\_\_ 16. 本單位與總公司有良好的互動關係
- \_\_\_\_\_ 17. 本單位能提供令員工滿意的薪資
- \_\_\_\_\_ 18. 本單位有明確的績效評估制度，讓員工了解自己的工作表現如何
- \_\_\_\_\_ 19. 本單位很重視員工發展生涯規劃
- \_\_\_\_\_ 20. 本單位能協助員工發展生涯規劃
  
- \_\_\_\_\_ 21. 本單位會提供員工完整的工作流程
- \_\_\_\_\_ 22. 本單位在對外廣告宣傳新服務或活動前，會先對員工宣傳
- \_\_\_\_\_ 23. 本單位在對外廣告宣傳新服務或活動前，會先將相關文宣發給員工
- \_\_\_\_\_ 24. 本單位對外的廣告不會對員工造成混淆及困擾
- \_\_\_\_\_ 25. 只要有關公司的資訊見報，本單位就會對員工說明清楚
- \_\_\_\_\_ 26. 本單位會舉辦與顧客互動的活動
- \_\_\_\_\_ 27. 員工會將對公司廣告的感覺向本單位或同事反應討論
- \_\_\_\_\_ 28. 員工很清楚知道自己的工作內容是什麼
- \_\_\_\_\_ 29. 員工認為自己對外的表現代表公司
- \_\_\_\_\_ 30. 本單位能運用各種方式讓員工了解公司的產品和任務

- \_\_\_\_\_ 31. 本單位會經常宣導公司的理念及使命
- \_\_\_\_\_ 32. 我認為本單位的員工都很適合擔任所屬的職務
- \_\_\_\_\_ 33. 本單位有很鮮明的特色，有別於其他分公司
- \_\_\_\_\_ 34. 本單位有很鮮明的特色，有別於其他證券公司
- \_\_\_\_\_ 35. 本單位有系統化的招募流程
- \_\_\_\_\_ 36. 我覺得我們是一個具有高度服務文化的證券營業單位
- \_\_\_\_\_ 37. 本單位有制度化的典禮或儀式表揚優秀員工
- \_\_\_\_\_ 38. 本單位視員工為內部顧客
- \_\_\_\_\_ 39. 本單位能塑造符合員工需求的工作設計
- \_\_\_\_\_ 40. 本單位能將行銷的概念運用在對員工的管理上
- \_\_\_\_\_ 41. 本單位認為提高員工滿意可進而提高顧客滿意
- \_\_\_\_\_ 42. 本單位提供共同願景使得員工工作有其目的及意義
- \_\_\_\_\_ 43. 本單位能藉由滿足員工需求的工作設計，來吸引、發展、激勵及維持優秀的員工。

貳、這一部份的評估，請將貴單位上半年實際的績效表現與貴公司其他分公司做比較，請依您客觀的評等填寫下列各問題，當貴單位的表現在貴公司排名中為最佳的前 20%，則在線上填寫“5”；當貴單位的表現在貴公司排名中為最差的 20%，則在線上填寫“1”；其他的依序排列在中間。



- \_\_\_\_\_ 1. 本單位最近半年來平均每個工作月的市場佔有率表現
- \_\_\_\_\_ 2. 本單位員工為公司創造利潤的表現
- \_\_\_\_\_ 3. 員工對本單位的向心力表現
- \_\_\_\_\_ 4. 本單位的員工士氣表現
- \_\_\_\_\_ 5. 本單位員工配合出勤相關規定的表現
- \_\_\_\_\_ 6. 本單位員工流動率的表現
- \_\_\_\_\_ 7. 本單位員工的整體表現
- \_\_\_\_\_ 8. 本單位今年前半年以來，平均每個月的顧客抱怨次數
- \_\_\_\_\_ 9. 整體而言，本單位客戶的顧客滿意程度

#### 參、基本資料

1. 您所服務的公司與單位：\_\_\_\_\_證券公司\_\_\_\_\_分公司  
您的職稱為：\_\_\_\_\_；擔任此一職務已有\_\_\_\_\_年。
2. 年齡： 35 歲以下    36~40 歲    41~45 歲    46~50 歲    51~55 歲    56 歲以上
3. 性別： 男                      女
4. 學歷： 高中職              專科              大學              研究所以上
5. 婚姻狀況： 未婚          已婚
6. 您在貴公司服務年資：  
                3 年(含)以下    4~6 年    7~9 年    10~12 年    13~15 年    16 年以上
7. 本分公司員工人數：專職\_\_\_\_\_人；兼職\_\_\_\_\_人；總人數\_\_\_\_\_人。
8. 本分公司成立年限：\_\_\_\_\_年

本問卷到此結束，請您檢視，務必每題都填答，謝謝您的協助與合作！