

您好:

本问卷之研究目的是要分析「不同层次信任对直销顾客忠诚度影响之研究」。本研究只做整体分析，不对个别消费者做分析，您的答案我们会严加保密，请安心作答。

谢谢您的合作！

北京大学 中国直销行业研究发展中心主任 陈得发
树德科技大学企业管理 系副教授 王昭雄 敬上

本问卷的作答方式是以 7 点量表呈现，并无对错之分，请依照您的意见圈答(如□、○...)。
量表说明如下：

1	2	3	4	5	6	7
非常不同意			普 通			非常同意

第一部分：直销产品使用产品情形

(一) 直销产品使用情形，请您针对使用产品的状况回答下列问题(单选题，请打√)。

1. 请问您目前所使用的主要产品为何？

☐ 营养保健食品 ☐ 美容保养品 ☐ 保健器材 ☐ 生活清洁用品 ☐ 减重食品 ☐ 厨具餐具 ☐ 其它

2. 请问您使用产品的时间已多久了？

☐ 未滿半年 ☐ 半年至未滿一年 ☐ 一年至未滿二年 ☐ 二年以上

3. 每月所支付的产品费用平均约多少钱？

☐ 200 元以下 ☐ 201 元~500 元 ☐ 501 元~1000 元 ☐ 1001 元~1500 元 ☐ 15001 元以上

4. 您最喜欢使用那一类直销产品？

☐ 营养保健食品 ☐ 美容保养品 ☐ 保健器材 ☐ 生活清洁用品 ☐ 减重食品 ☐ 厨具餐具 ☐ 其它

5. 您是否有购买、使用过不同直销公司之相同产品？

☐ 是 ☐ 否

第二部分：不同层次信任分析

角色信任(直销员)

(一) 您对于一般直销员的看法如何？

- 直销员会慎重考虑他们的行为对客户的影响。
- 直销员会信守诺言。
- 直销员在赚取利润之前会先考虑到他(她)们客户的权益。
- 直销员会真诚的对待他(她)们的客户。
- 直销员对他(她)们的客户会『据实以告』。
- 直销员在营销的过程中会将客户的权益摆在首位。

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

<p>系统信任-商务部主管机关</p> <p>(二) 您对于直销主管机关(商务部)的一般看法如何?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 商务部在制定有关直销规范时，会考虑到人民的权益。 • 商务部官员在处理直销事务时都会慎重其事。 • 假如我和直销公司之间发生纠纷时，商务部会给我相当的支持与协助。 • 商务部以诚实的态度规范直销产业。 • 商务部在制定直销规范时，能了解人民的需要。 • 我相信商务部官员是诚实可靠的。 	<div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div>
<p>人际信任(直销员)</p> <p>(三) 您对您的直销员的看法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 我相信我的直销员在提供商品建议时，会考虑到对我的影响。 • 我能相信我的直销员是诚实可靠的。 • 当直销产品使用上有问题时，我的直销员会协助我解决。 • 即使我的直销员给我的解释不太合理，但我仍然相信他(她)说的是实话。 • 我的直销员在作决策时总是会考虑到我的权益。 • 我的直销员总是信守他(她)的承诺。 	<div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div>
<p>公司特有信任</p> <p>(四) 您对您的直销员所属直销公司之看法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当我和我的直销员有纠纷产生时，他(她)所属直销公司会提供我必要的协助与支持。 • 我相信我的直销员所属的直销公司，在沟通时有诚意。 • 我相信我的直销员所属的直销公司，在采取任何作为时，会考虑到对客户(例如我)的影响。 • 即使我的直销员所属的直销公司给我的解释不太合理，但我仍然相信该直销公司说的是实话。 • 我的直销员所属的直销公司在作决策时，会考虑到顾客的权益(例如我)。 • 我的直销员所属的直销公司是信守承诺。 	<div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div>
<p>顾客忠诚度</p> <p>(五) 您对于目前直销公司的忠诚度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 我会继续选择这家直销公司的商品。 • 我乐于将这家直销公司的产品推荐给我的亲朋好友。 • 若这家直销公司在经营上需提高商品的价格，我仍会继续购买。 • 我会公开称赞这家直销公司。 	<div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div> <div>1 2 3 4 5 6 7</div>

一般化信任							
(七) 有关于个人的信任问题							
● 我认为我是一个可信任的人。	1	2	3	4	5	6	7
● 基本上我是一个信任别人的人。	1	2	3	4	5	6	7
● 我与他人的关系，是建立在信任的基础上。	1	2	3	4	5	6	7

第三部分：受访者基本数据

（一）一些和您有关的个人资料(请打√)

- 您的性别是 ☐ 男性 ☐ 女性
- 您的年龄是(岁)? ☐20 岁以下(含 20 岁) ☐21 岁-30 岁 ☐31 岁-40 岁 ☐41 岁-50 岁
☐51 岁-60 岁 ☐61 岁-70 ☐71 岁以上
- 您的年收入是： ☐5000 元以下 ☐5001~10000 元 ☐10001~20000 元 ☐20001~30000 元
☐30001~40000 元 ☐40001 元以上
- 您的学历：☐国中以下 ☐高中/职 ☐大专 ☐大学 ☐研究所以上
- 您是 ☐一般直销顾客 ☐直销员 ☐没用过直销产品