

您好:

這是一份有關於直銷產業意見調查之學術性問卷，目的在探討「不同層次信任對顧客忠誠度影響之進一步研究」。您的意見非常寶貴，希望您能撥空逐項填答下列問題。問卷內容僅供學術研究之用，並採匿名研究，絕對保密且不會有商業性應用，您的基本資料也絕對保密，敬請放心作答。同時我們會將結果 mail 給您，再次感謝您的熱心支持與協助，謝謝 !!

敬祝 健康快樂

樹德科技大學企業管理系

副教授：王昭雄 敬上

第一部分：不同層次信任分析

角色信任(直銷商)	
(一) 您對於一般直銷商的看法如何？	
● 直銷商會慎重考慮他們的行為對客戶的影響。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷商會信守諾言。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷商在賺取利潤之前會先考慮到他(她)們客戶的權益。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷商會真誠的對待他(她)們的客戶。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷商對他(她)們的客戶會『據實以告』。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷商在行銷的過程中會將客戶的權益擺在首位。	1 2 3 4 5 6 7
系統信任-公平會	
(二) 您對於公平交易委員會(公平會)的一般看法如何？	
● 公平會在制定有關直銷規範時，會考慮到人民的權益。	1 2 3 4 5 6 7
● 公平會官員在處理直銷事務時都會慎重其事。	1 2 3 4 5 6 7
● 假如我和直銷公司之間發生糾紛時，公平會會給我相當的支持與協助。	1 2 3 4 5 6 7
● 公平會以誠實的態度規範直銷產業。	1 2 3 4 5 6 7
● 公平會在制定直銷規範時，能了解人民的需要。	1 2 3 4 5 6 7
● 我相信公平會官員是誠實可靠的。	1 2 3 4 5 6 7
系統信任-直銷協會	
(三) 您對於中華民國直銷協會的一般看法如何？	
● 當訂定有關直銷商的規範時，直銷協會會關心像我一樣的消費者的利益。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷協會會信守他們的承諾。	1 2 3 4 5 6 7
● 當我和我的直銷公司(或直銷商)有糾紛產生時，直銷協會會提供我必要的協助與支持。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷協會會以誠實的態度，規範會員公司及其直銷商的行為。	1 2 3 4 5 6 7
● 直銷協會的幹部能了解消費者的需要。	1 2 3 4 5 6 7
● 我相信直銷協會是誠實可靠的。	1 2 3 4 5 6 7

<p>人際信任(上線直銷商)</p> <p>(四) 您對您的上線(直銷商)的看法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我相信我的上線(直銷商)在提供商品建議時，會考慮到對我的影響。 ● 我能相信我的上線(直銷商)是誠實可靠的。 ● 當直銷產品使用上有問題時，我的上線(直銷商)會協助我解決。 ● 即使我的上線(直銷商)給我的解釋不太合理，但我仍然相信他(她)說的是實話。 ● 我的上線(直銷商)在作決策時總是會考慮到我的權益。 ● 我的上線(直銷商)總是信守他(她)的承諾。 	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>公司特有信任</p> <p>(五) 您對您上線(直銷商)所屬直銷公司之看法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 當我和我的上線(直銷商)有糾紛產生時，他(她)所屬直銷公司會提供我必要的協助與支持。 ● 我相信我上線(直銷商)所屬的直銷公司，在溝通時有誠意。 ● 我相信我上線(直銷商)所屬的直銷公司，在採取任何作為時，會考慮到對客戶(例如我)的影響。 ● 即使我上線(直銷商)所屬的直銷公司給我的解釋不太合理，但我仍然相信該直銷公司說的是實話。 ● 我上線(直銷商)所屬的直銷公司在作決策時，會考慮到顧客的權益(例如我)。 ● 我上線(直銷商)所屬的直銷公司是信守承諾。 	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>顧客忠誠度</p> <p>(六) 您對於目前直銷公司的忠誠度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我會繼續選擇這家直銷公司的商品。 ● 我樂於將這家直銷公司的產品推薦給我的親朋好友。 ● 若這家直銷公司為維持良好的營運狀況而提高商品的價格，我仍會繼續購買。 ● 我會公開稱讚這家直銷公司。 	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>一般化信任</p> <p>(七) 有關於個人的信任問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我被認為是一個可信任的人。 ● 基本上我是一個信任別人的人。 ● 我與他人的關係，是建立在信任的基礎上。 	<p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p> <p>1 2 3 4 5 6 7</p>

(八) 您對於直銷產品價值的看法									
● 我認爲以此種價格購買直銷產品是值得的。		1	2	3	4	5	6	7	
● 直銷產品品質令我有物超所值的感覺。		1	2	3	4	5	6	7	
● 我認爲購買直銷產品可節省很多時間。		1	2	3	4	5	6	7	
● 整體而言，我認爲購買直銷產品與服務是很有價值的。		1	2	3	4	5	6	7	
(九) 您與您的上線(或直銷商)間的相處關係如何？									
● 非常不喜歡	1	2	3	4	5	6	7	非常喜歡	
● 非常厭惡	1	2	3	4	5	6	7	非常滿足	
● 非常生氣	1	2	3	4	5	6	7	非常快樂	
● 非常不滿意	1	2	3	4	5	6	7	非常滿意	

第二部分：受訪者基本資料

(一) 一些和您有關的個人資料(請打 V)

- 您的性別是 男性 女性
- 您的年齡是(歲)? 20 歲以下(含 20 歲) 21 歲-30 歲 31 歲-40 歲 41 歲-50 歲
51 歲-60 歲 61 歲-70 71 歲以上
- 您的年收入是(台幣): 40 萬以下(含 40 萬) 41~80 萬 81~120 萬 120~160 萬
160 萬以上
- 您的學歷: 國中以下 高中/職 大專 大學 研究所以上
- 您是 事業型直銷商 消費型直銷商 一般直銷顧客 沒用過直銷產品
- 您每月平均購買直銷產品(元): 1500 以內 1501~3000 3001~5000 5001~10,000
10,001~15000 15,001~20,000 20,001 元以上