

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

<b>角色信任(直銷商)</b>  (一) 您對於一般直銷商的看法如何？ <ul style="list-style-type: none"><li>直銷商會慎重考慮他們的行為對客戶的影響。</li><li>直銷商會信守諾言。</li><li>直銷商在賺取利潤之前會先考慮到他(她)們客戶的權益。</li><li>直銷商會真誠的對待他(她)們的客戶。</li><li>直銷商對他(她)們的客戶會『據實以告』。</li><li>直銷商在行銷的過程中會將客戶的權益擺在首位。</li></ul>	<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>
<b>系統信任-公平會</b>  (二) 您對於公平交易委員會(公平會)的一般看法如何？ <ul style="list-style-type: none"><li>公平會在制定有關直銷規範時，會考慮到人民的權益。</li><li>公平會官員在處理直銷事務時都會慎重其事。</li><li>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。</li><li>公平會以誠實的態度規範直銷產業。</li><li>公平會在制定直銷規範時，能了解人民的需要。</li><li>我相信公平會官員是誠實可靠的。</li></ul>	<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>
<b>系統信任-直銷協會</b>  (三) 您對於中華民國直銷協會的一般看法如何？ <ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>直銷協會會信守他們的承諾。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>直銷協會的幹部能了解消費者的需要。</li><li>我相信直銷協會是誠實可靠的。</li></ul>	<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><b>人際信任(上線直銷商)</b></p> <p><b>(四) 您對您的上線(直銷商)的看法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 我能相信我的上線(直銷商)是誠實可靠的。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 我的上線(直銷商)在作決策時總是會考慮到我的權益。</li> <li>● 我的上線(直銷商)總是信守他(她)的承諾。</li> </ul>	<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> <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>
<p><b>公司特有信任</b></p> <p><b>(五) 您對您上線(直銷商)所屬直銷公司之看法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 我相信我上線(直銷商)所屬的直銷公司，在溝通時有誠意。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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)。</li> <li>● 我上線(直銷商)所屬的直銷公司是信守承諾。</li> </ul>	<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> <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>
<p><b>顧客忠誠度</b></p> <p><b>(六) 您對於目前直銷公司的忠誠度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 我會繼續選擇這家直銷公司的商品。</li> <li>● 我樂於將這家直銷公司的產品推薦給我的親朋好友。</li> <li>● 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。</li> <li>● 我會公開稱讚這家直銷公司。</li> </ul>	<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> <p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>一般化信任</b></p> <p><b>(七) 有關於個人的信任問題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 我被認為是一個可信任的人。</li> <li>● 基本上我是一個信任別人的人。</li> <li>● 我與他人的關係，是建立在信任的基礎上。</li> </ul>	<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							
● 我認為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
● 我認為購買直銷產品可節省很多時間。	1	2	3	4	5	6	7
● 整體而言，我認為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