



问卷星 满意度调研 解决方案

企业 | 教育机构 | 医疗机构 | 政府机构

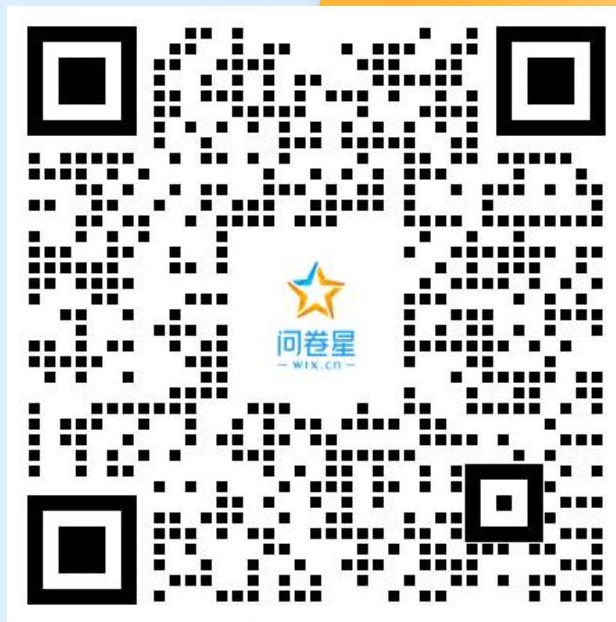




如有疑问扫码咨询

专业顾问1V1解答

- ✓ 员工/客户满意度调研，全程实操协助
- ✓ 获取员工满意度/敬业度调研【教程视频】



目录

CONTENTS



01/ 应用场景

APPLICATION SCENARIOS

企业 | 教育机构
医疗机构 | 政府机构

02/ 服务介绍

SERVICE INTRODUCTION

问卷设计 | 问卷设置
问卷发送 | 回收过程 | 报告输出

03/ 拓展能力

EXPANDING ABILITY

支持API灵活传递各类参数
支持混合云私有化数据部署

04/ 合作案例

COLLABORATION CASE

化工行业 | 医疗行业
零售行业 | 互联网行业

01

应用场景

问卷星 · 满意度调研解决方案





企业 | 满意度调研

调研
对象



员工



客户



用户



供应商



提升客户忠诚度：改进服务质量可直接增强客户满意度和复购意愿，降低获客成本，同时通过口碑传播扩大品牌影响力。



优化运营效率：基于反馈优化内部流程，减少资源浪费，例如精准投放营销预算或调整供应链响应机制。



增强市场竞争力：高满意度企业更容易在行业中建立差异化优势，吸引优质合作伙伴，并为开拓新市场奠定基础。

用户满意度调查

用户满意度调查

*1. 您当前的职业是：

- ☐ 应届毕业生
- ☐ 在职人员
- ☐ 待业人员

产品满意度调查

产品使用满意度调研

*1. 您是否使用过AA品牌的产品？

- ☐ A 是
- ☐ B 否

*2. 您使用AA品牌产品的频率是？ 【多选】

服务满意度调查

服务满意度调研

尊敬的顾客：

您好！感谢您参与本次问卷调查。本问卷主要了解您对AA超市网购物流配送服务的满意度，以便改进服务。

（一）配送速度

*1. 您对AA超市网购物流配送速度的整体满意度。

员工满意度调查

企业员工满意度调查

1.本次匿名问卷 后台无法追踪填写人；

2.目的：了解对公司制定的提成合理性、公司管理、团队协作的效性；

3.识别各部门核心痛点（如销售资源、售后工具、职能支持）

4.为2025年管理优化提供数据依据；



教育机构 | 满意度调研

调研
对象



学生



老师



家长



其他



促进教育质量提升：通过收集学生及家长对课程设计、教学方法等的反馈，针对性改进教学薄弱环节，优化师资配置。



推动教育公平发展：展现不同区域或学校间教育资源分配不均问题，为政策制定者提供依据，推动教育资源均衡配置。



支撑教育战略优化：基于满意度数据调整课程体系、校园管理及服务支持方向，形成以学生需求为核心的教育决策机制。

学生满意度调查

学生满意度调查

*1. 您对所在学校的整体满意度如何？

☐ A 非常满意

☐ B 比较满意

☐ C 一般

☐ D 不太满意

教师满意度调查

教师满意度调研

*1. 我的中文名：



*2. 我对当前/未来2个月的带班规划

☐ 非常满意

☐ 满意

家长满意度调查

家长满意度调查

*1. 您孩子的姓名：

☐ 选项1

*2. 孩子的带班老师是哪位老师？

☐ 选项1

校企合作满意度调查

校企合作满意度调查

*1. 企业名称



*2. 企业性质

☐ 国有企业



医疗机构 | 满意度调研

调研
对象



患者



家属



医护



职工



提升医疗服务质量：通过患者对医生专业水平、就诊流程等维度的反馈，快速识别服务中的薄弱环节，针对性优化。



增强患者信任度：通过满意度调查建立透明沟通机制，使患者感受到被重视，从而提升复诊率和口碑传播意愿。



优化内部管理与决策：针对医护人员的满意度调查，可暴露工作环境压力、团队协作障碍等问题，帮助医院调整排班制度、完善职业发展支持，进而降低员工流失率并提高服务效率。

患者满意度调查

患者满意度调查

尊敬的病友:您好! 为持续改进护理服务, 增强您的就医获得感, 现对您进行满意度调查, 感谢您的配合!

*1. 您所在的住院部地址

☐ 研究大楼

☐ 基地大楼

医护工作满意度调查

手术医生对手术室护理工作满意度调查

亲爱的医师: 您好! 为了使手术室护士更好的配合您的手术, 也为了提高手术室工作质量与服务态度, 请根据您的真实感受做好相应的选择。

*1. 熟悉手术步骤, 主动配合医生准备, 快速正确配合手术。

培训满意度调查

住院医师规范化培训满意度调查

一、个人基本情况

*1. 参加培训的时间

☐ 2022年

职工满意度调查

医院员工满意度调查

尊敬的本院职工:
您好! 本次调查所填内容仅用于科学研究, 不涉及个人隐私, 采用无记名的形式, 且具体内容将严格保密, 请您根据自身的实际感受如实填报。

*1. 您的性别

☐ 男



政府机构 | 满意度调研

调研
对象



普通群众



特殊人群



精准施策，提升服务效能：通过民众反馈定位政策盲点（如流程繁琐、资源不均），快速调整优化，确保政策更贴近实际需求。



优化资源配置，减少公共浪费：基于满意度数据识别低效环节，针对性调配资金和人力，避免“撒胡椒面”式投入，提高财政使用效率。



强化信任纽带，推动共建共治：公开调研结果并吸纳公众建议，增强政府透明度和群众参与感，降低矛盾冲突，促进社会协同治理。

基本公共服务满意度

养老服务满意度调查

第一部分 人口统计学信息
(请在对应选项前的“□”内打“√”)

• 所属养老机构

☐ A养老服务中心

☐ B养老服务中心

公共文化服务满意度

公共体育馆建设现状 及满意度调研问卷

第一部分:基本信息

• 1.您的性别:

☐ 男

☐ 女

政务服务效能满意度

便民服务中心 群众满意度调查

一、请您对本行政服务中心质量进行评价。
(请在对应的地方划“√”，5—非

• 常满意，4—比较满意，3—一般，2—比较
不满意，1—非常不满意)

1非常 满意	2比较 满意	3—般	4比较 满意	5非常 满意
-----------	-----------	-----	-----------	-----------

社区服务满意度

社区办事服务满意度调研

• 1. 您所在的社区

☐ A社区

☐ B社区

☐ C社区

02

服务介绍

问卷星 · 满意度调研解决方案





问卷基础服务介绍 | 全方位赋能与提效



1 问卷设计，又快又好

- 90+专业题型一键调用，高效满足各类数据采集与分析需求；
- 多场景满意度调研模板，无缝适配员工、客户等不同群体满意度调研需求；
- AI智能创作问卷，秒级生成，快速发起。

3 发送途径，自由多元

- 全渠道灵活发送：链接二维码/短信/邮件/公众号/官网/小程序/APP等；
- 自定义问卷来源：精准溯源各渠道满意度回收情况。

2 问卷设置，充分自定义

- 通过选项关联、引用等题型逻辑，搭配强大的计算公式，满足各类复杂问卷需求；
- 充分支持企业自定义，可根据满意度调研场景自主配置“调研维度、权重系数、标准分值、问卷外观”等内容。

4 回收过程，灵活可控

- 实时监控客户抱怨，按高/中/低分级预警，即时推送至各部责任人处理；
- 支持将答题者用户导入系统，灵活管理，不断完善用户画像，以便长期追踪满意度。

5 满意度报告，详实全面

- 总概：企业整体满意度报告
- 细分：企业各部门/区域满意度报告
- 对比：按部门/时间对比满意度报告
- 提炼：支持主观题观点分析，快速量化海量非结构化文字数据
- 筛选：多条件自由筛选所需数据
- 数据大屏：实时监督满意度变化
- AI洞察：支持DeepSeeK+ChatGPT双模型切换，深度挖掘数据价值

普通题型

- ▼ 选择题
 - 单选
 - ▼ 下拉框
 - ≡ 排序
 - ▼ 填空题
 - I 单项填空
 - () 多项填空
 - 田 表格填空
 - ✍ 签名题
 - 📅 日期
 - ▼ 分页说明
 - ≡ 分页栏
 - T 段落说明
 - ▼ 矩阵题
 - 矩阵单选
 - ★ 矩阵量表
 - ≡ 矩阵滑动条
 - 田 表格填空
 - ≡ 表格组合
 - ▼ 评分题
 - ★ 量表题
 - ☆ 评分单选
 - ★ 矩阵量表
- ✓ 多选
 - 📎 文件上传
 - ★ 量表题
 - I 简答题
 - II 矩阵填空
 - ▼ 多级下拉
 - 📍 地图
 - AI 追问
 - 📄 一题一页
 - 🕒 分页计时器
 - ✓ 矩阵多选
 - II 矩阵填空
 - 12 表格数值
 - 📄 表格下拉框
 - ✚ 自增表格
 - NPS NPS量表
 - ☆ 评分多选
 - ✍ 评价题

评分题型

- ▼ 评分题
 - ★ 量表题
 - ☆ 评分单选
 - ★ 矩阵量表
- NPS NPS量表
 - ☆ 评分多选
 - ✍ 评价题

评分单选题

住院期间，护士对您是否尊重？

- ☐ 非常尊重 (5分) ☐ 比较尊重 (4分) ☐ 一般尊重 (3分)
- ☐ 不太尊重 (2分) ☐ 非常不尊重 (1分)

满意度题型

客户体验管理

NPS NPS问卷调查

客户满意度调查

客户旅程管理

NPS题型

您向朋友或同事推荐我们医院的可能性有多大？

完全不可能

极有可能

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

个人信息题

- ▼ 个人信息
 - 👤 姓名
 - 🪪 身份证号
 - 🎂 年龄段
 - 🎓 学历
 - 🌐 国家及地区
 - 📍 省市区
- ≡ 基本信息
 - ♂ 性别
 - 👤 民族
 - 💑 婚姻
 - 📍 省市
 - ✉ 邮箱

量表题

请为我院住院服务满意度做出评价：

很不满意

很满意





14
题目数量

试填

复制测评及报告

- ✓ 问卷逻辑复制
- ✓ 选项分值复制
- ✓ 维度分值复制
- ✓ 报告内容复制

问卷及报告
支持全套复制

复制模板问卷

搜索其他用户公开的问卷，关键词越多结果越精确



全部 教育培训 医疗健康 游玩 酒店 房地产 生活服务 金融 出行 餐饮 汽车 通用模版 生产制造 保险 零售 互联网 美容美发 政务服务

培训满意度调查

共16题

引用

教学满意度调查

共7题

引用

驾驶培训满意度调查

共14题

引用

早教满意度调查

共14题

引用

成人教育满意度调查

共14题

引用

职业教育满意度调查

共13题

引用

门诊护理工作满意度调查

共13题

引用

体检满意度调查

共13题

引用

产后康复满意度调查

共15题

引用

老人康复满意度调查

共15题

引用

儿童康复满意度调查

共17题

引用

门诊 / 急诊满意度调查

共11题

引用



(部分) 满意度调查模板，支持问卷及报告设置全套复制

AI创作问卷

利用AI 一键创作问卷
快速解决 问卷设计低效



该界面展示了AI创作问卷的流程。左侧显示了一个名为“员工满意度调研”的问卷示例，包含选择题和填空题。中间部分是一个AI创作工具，包含以下元素：

- AI创作** 标题
- 问卷标题**：员工满意度调研问卷
- 题目数**：15
- 问卷目的**：了解员工真实想法，改善企业管理，提高工作效率的最佳方案。
- 开始创作** 按钮

背景中隐约可见另一个问卷模板，标题为“员工满意度调研”，包含选择题和填空题。

AI追问

利用AI 连续追问受访者
充分挖掘更多有效观点



该界面展示了AI追问功能。背景是一个名为“餐厅用餐满意度调查”的问卷，包含选择题和填空题。前景是一个AI追问对话框，包含以下元素：

- AI追问** 标题
- 结束作答** 按钮
- AI** 图标
- 追问内容**：您之前提到餐厅的哪些方面让你感到满意？
- 用户回答**：口味很不错，很喜欢吃
- AI** 图标
- 追问内容**：口味方面，你更喜欢哪些具体的菜品或风味？
- 输入框**：请回答...
- 发送** 按钮



问卷设置 | 题型逻辑丰富，轻松实现复杂问卷

01 选项关联逻辑

- 可以设置在问卷打开时不显示某些题目，只有在选中关联的选项后才会显示

02 选项引用逻辑

- 将前面多选题的选项答案，引入到后面题目的选项中

03 跳题逻辑

- 用于控制问卷的终止（跳到问卷末尾），从而甄别不符合条件的受访人群



2、您目前的职业是：

- ☒ 全日制学生
- ☐ 上班族

3、您目前的年级是：

4、你的性别是：

- ☐ 男
- ☒ 女 (跳转到第7题)

此题设置了跳题逻辑

5、您平时使用美妆产品吗？

- ☐ 从来不用
- ☒ 经常使用

6、请问您一年在美妆产品花费：

- ☒ 1000元以内
- ☐ 1000元以上

7、选择您购买过我们品牌的美妆产品【多选题】

- ☒ 散粉
- ☒ 遮瑕
- ☐ 粉底液

8、请为购买过的产品满意度打分：

散粉 ★★★★★

遮瑕 ★★★★★

1、你的姓名：

张梦

尊敬的：张梦

您好，欢迎参加此次调查

引用文本



问卷设置 | 充分自定义，满足各类评估需求



14:12 酒店客户满意度调查 www.wjx.cn

酒店客户满意度调查

*1. 您的性别

☐ 男 ☐ 女

*2. 您的年龄:

☐ 25岁以下 (含 25)	☐ 25~30岁 (含 30岁)
☐ 30~35岁 (含 35岁)	☐ 35~40岁 (含 40岁)
☐ 40岁~45岁 (含 45岁)	☐ 45岁~50岁 (含 50岁)
☐ 50岁以上	

*3. 您的年收入

☐ 50万以上	☐ 30~50万
☐ 20~30万	☐ 10~20万

维度设置 绑定题目 维度标准分 维度权重

价格

卫生

多样性

服务

品质

维度(5)

价格 (10%)

卫生 (30%)

多样性 (10%)

服务 (20%)

品质 (30%)

- ☒ 5、您对我们酒店的餐饮口味满意么?
- ☒ 6、您对我们酒店的餐品多样性满意么?
- ☒ 7、您对我们酒店的餐饮卫生满意么?
- ☒ 8、您对我们酒店的餐饮价格满意么?

*5. 您对我们酒店的餐饮口味满意么?

[品质]

☐ 满意 (5分)

☐ 一般 (3分)

☐ 不满意 (1分)

☐ 基本满意 (4分)

☐ 不太满意 (2分)

1 自定义 调研维度

- 从多维度综合考量满意度情况

2 自定义 维度权重

保障满意度结论更综合更科学

3 按维度 绑定题目

全面提升数据收集与处理效率

4 自定义 标准分值

一键灵活设定各维度标准分值

01 计算公式 | 自动赋值

参与者个人信息，自动赋值到答卷题目中，无需受访者手动填写

计算公式 通过公式可控制填空题或选择题作答 [了解详情](#)

公式类型: Excel函数

执行逻辑: ☒ 赋值

将表达式运算结果自动填入文本框

☐ 判断

若表达式运算结果返回为假值则进行错误提示

修改选中项: ☐ 允许修改 ☒ 不允许修改

隐藏题目处理: ☒ 不处理 ☐ 赋值参与运算

插入题号 系统字段 常用公式 AI公式助手

函数表达式: q1= [部门]

函数表达式: q2= [姓名]

 此场景仅支持绑定用户体系的问卷可使用。

企业员工满意度调查

亲爱的员工:

您好, 非常感谢您参与2025年员工满意度调研。
请您根据自己的实际情况客观填写, 我们承诺对员工的个人信息保密, 感谢您的支持与配合!

*1. 部门 此题置灰选项因设置公式, 不可更改答案

渠道销售部

*2. 姓名 此题置灰选项因设置公式, 不可更改答案

张三

02 计算公式 | 智能判断

通过比较总分与各分项之和的大小, 来判断总评分是否合理

* 5. 满意度评价总分核算 (不能超过100分)

品质得分

25

服务得分

35

价格得分

45

满意度总得分

105



验证失败: 满意度总得分最高不得超过100分!! 请重新填写



问卷设置 | 外观自由定义，彰显企业形象



自定义问卷封面

展现企业LOGO

问卷添加水印



问卷发送 | 全渠道触达，提升回收效率



01

链接二维码

投放至公共场所、服务窗口等区域，用户自主扫码填写

02

短信发送

导入用户手机号码，短信邀请用户作答满意度

03

邮件发送

导入用户邮箱地址，邮件邀请用户作答满意度

04

公众号发送

绑定企业公众号发送，并在公众号菜单内植入问卷模块

05

官网部署

在企业官网灵活嵌入将「满意度调研模块」

06

小程序部署

在小程序内灵活嵌入将「满意度调研模块」

07

APP部署

在APP灵活嵌入将「满意度调研模块」

08

微信发送

支持限制「仅在微信作答」，并获取微信用户信息



问卷发送 | 自定义来源，多渠道溯源追踪

✓ 场景示例：医院患者满意度调研

16:57 100

× 住院患者满意度调查 www.wjx.cn ...

住院患者满意度调查

为了持续改进医疗服务，优化就医流程，营造良好的就医环境，诚邀您参加我院患者满意度调查工作，请您根据亲身经历如实填写问卷，我们将严格保护您的个人信息，真诚感谢您的参与！

*住院期间，护士对您是否尊重？

☐ A.非常尊重 ☐ B.比较尊重

☐ C.一般 ☐ D.不太尊重

☐ E.非常不尊重

*住院期间，医生对您是否尊重？

☐ A.非常尊重 ☐ B.比较尊重

☐ C.一般 ☐ D.不太尊重

☐ E.非常不尊重

编号	来源名称	自定义来源链接地址	答卷	统计	详情	删除
0001	胸外科	https://www.wjx.top <button>复制</button> <button>访问</button> <button>二维码</button>	xxx			
0002	呼吸内科	https://www.wjx.top <button>复制</button> <button>访问</button> <button>二维码</button>	xxx			
0003	感染内科	https://www.wjx.top <button>复制</button> <button>访问</button> <button>二维码</button>	xxx			
0004	肿瘤科	https://www.wjx.top/ <button>复制</button> <button>访问</button> <button>二维码</button>	xxx			
0005	ICU	https://www.wjx.top/ <button>复制</button> <button>访问</button> <button>二维码</button>	xxx			

按科室生成二维码

根据医院不同科室，生成对应的问卷二维码



引导患者填写

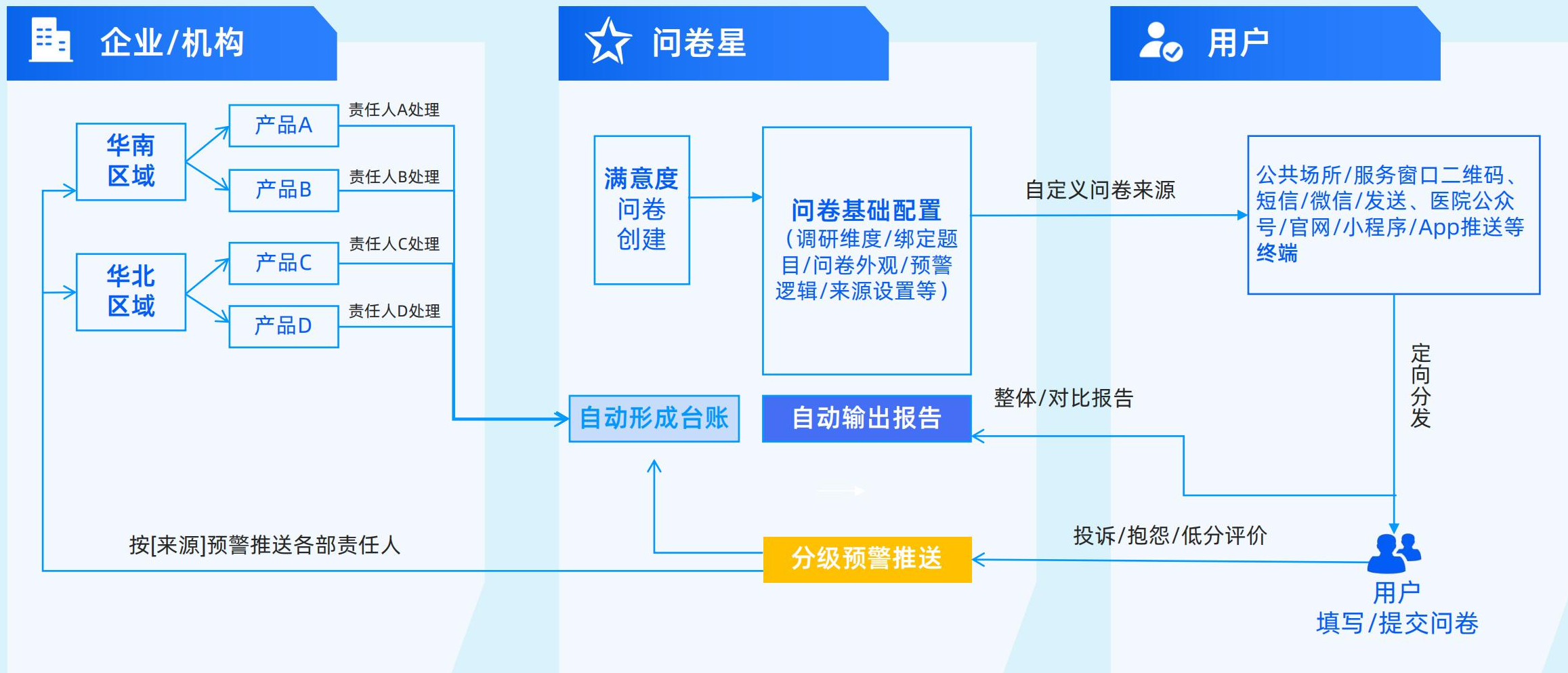
各科室引导患者在线填写满意度调研问卷



实时监督满意度

各科室基于满意度数据，高效处理，改善医患关系

回收过程 | 满意度调研与投诉预警链路





回收过程 | 按低/中/高，实时分级预警



低级：黄色预警

当患者选择某一题目的某一选项，触发【低级-黄色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“关键选项”触发预警



中级：橙色预警

当患者在NPS题中选择“完全不可能”时，触发【中级-橙色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“NPS低分”触发预警



高级：红色预警

当患者抱怨“很不满意”时触发【高级-红色预警】，系统自动分配不同科室、责任人处理。

“患者抱怨”触发预警

回收过程 | 即时预警推送至各部责任人



触发规则设置

消息回复设置

预警数据统计

低分预警开关 ☒ 已开启

预警名称	预警等级	协作员	触发条件	操作
黄色预警 (低)	低预警	科室A-张三	住院期间, 护士对您是否尊重? 等于 不太尊重 等2项	编辑 删除
橙色预警 (中)	中预警	科室B-李四	您向朋友或同事推荐我们医院的可能性有多大? 等于 完全不可能	编辑 删除
红色预警 (高)	高预警	科室C-王五	请为我院住院服务满意度做出评价: 等于 很不满意	编辑 删除

预警名称 红色预警 (高)

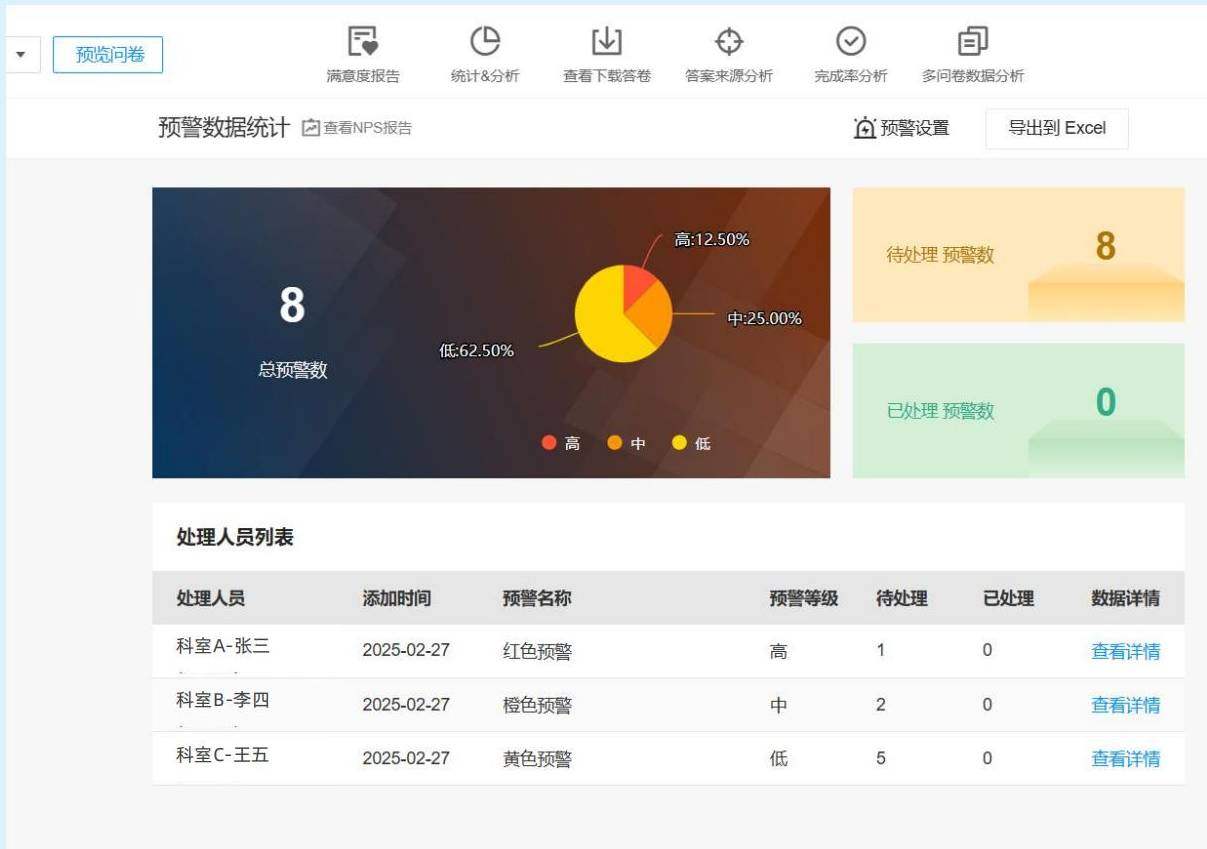
预警等级 ☐ 低 ☐ 中 ☒ 高

触发条件 4.请为我院住院服务满意度做出评 很不满意 + 垃圾桶

协作员 科室C-王五



回收过程 | 后台自动形成预警与处理台账



责任人

- ➡ 第一时间收到预警提醒
- ➡ 第一时间处理患者抱怨

管理者

- ✔ 实时监督各科室预警情况
- ✔ 月度汇总预警与处理台账



回收过程 | 灵活管理用户，长期追踪满意度

多方式导入用户

- ✓ 从已创建的问卷中导入
- ✓ 从公众号中导入粉丝用户
- ✓ 从EXCEL中导入用户
- ✓ 从企业微信中导入客户

灵活管理标签

- ✓ 自由设定 #用户标签组
- ✓ 基于答卷同步完善标签

多途径发送问卷

- ✓ 短信发送
- ✓ 公众号发送
- ✓ 邮件发送
- ✓ 企业微信群发

自动化问卷旅程

- ✓ 按 #时间 自动发送问卷
- ✓ 按 #标签 定向发送问卷

15:08 用户满意度调查 www.wjx.cn

用户满意度调查

*1. 您当前的职业是：

- ☐ 应届毕业生
- ☐ 在职人员
- ☐ 待业人员

*2. 您的年龄：

- ☐ 18-22岁
- ☐ 22-25岁
- ☐ 31-35岁
- ☐ 35岁以上

*3. 您能接受的培训价格是多少

- ☐ 3000元以下



01

多种方式沉淀联系人 以便多次追踪满意度

- 从已有答卷中的填写者同步
- 从公众号粉丝同步
- 从EXCEL批量导入
- 支持API对接

将答题者保存为联系人

☒ 公众号设置 引导填写者关注公众号，以便多次投放问卷。

[查看联系人](#) [详细了解联系人](#)

✓ 每次新增答卷，自动同步答题者至联系人系统

联系人管理

联系人分析

联系人旅程

发送渠道设置

外部联系人管理

添加联系人

标签管理

消息记录

问卷同步标签

+ 添加分组

全部联系人 28

A 产品用户

B 产品用户

C 产品用户

D 产品用户

常用筛选

☐	姓名	手机号码	邮箱方式
☐	南裕雁	176****2202	ik@hahma.mu
☐	纳学	136****5534	jenof@urawi.br
☐	雍香	179****9197	etu@deni.my
☐	练哲琼	155****1382	po@uli.bn
☐	仇辰旭	142****8226	udubiho@jo.rw
☐	文秋	170****7924	tu@fi.cc
☐	诸鸣浩	152****3215	il@devhudo.md
☐	娄锦	177****5007	ga@fokaf.cl

支持API对接

批量导入

用户满意度调研

1.您的姓名

南裕雁

2.联系方式

176****2202

3.邮箱

ik@hahma.mu

答卷同步

品牌公众号

90801粉丝

粉丝同步

02

支持不断完善 用户标签及画像

- 自定义标签组、标签
- 通过答卷自动完善用户标签

标签管理

序号	标签组	标签	操作
1	学历	普通本科生 硕士研究生 博士研究生	
2	政治面貌	群众 预备党员 党员	
3	体检分类	未婚女 已婚女 男性	

从问卷中同步标签

同步题目	同步标签
您的学历?	普通本科生
您的政治面貌?	群众 预备党员 党员



文秋

用户ID 1001
手机 137****6243
邮箱 137****6343@wjx.com
部门 UI设计师
标签 普通本科生 群众 已婚女



03

可视化用户画像

助力精细化运营

- 根据用户属性、标签生成用户画像
- 支持各种筛选条件生成用户画像



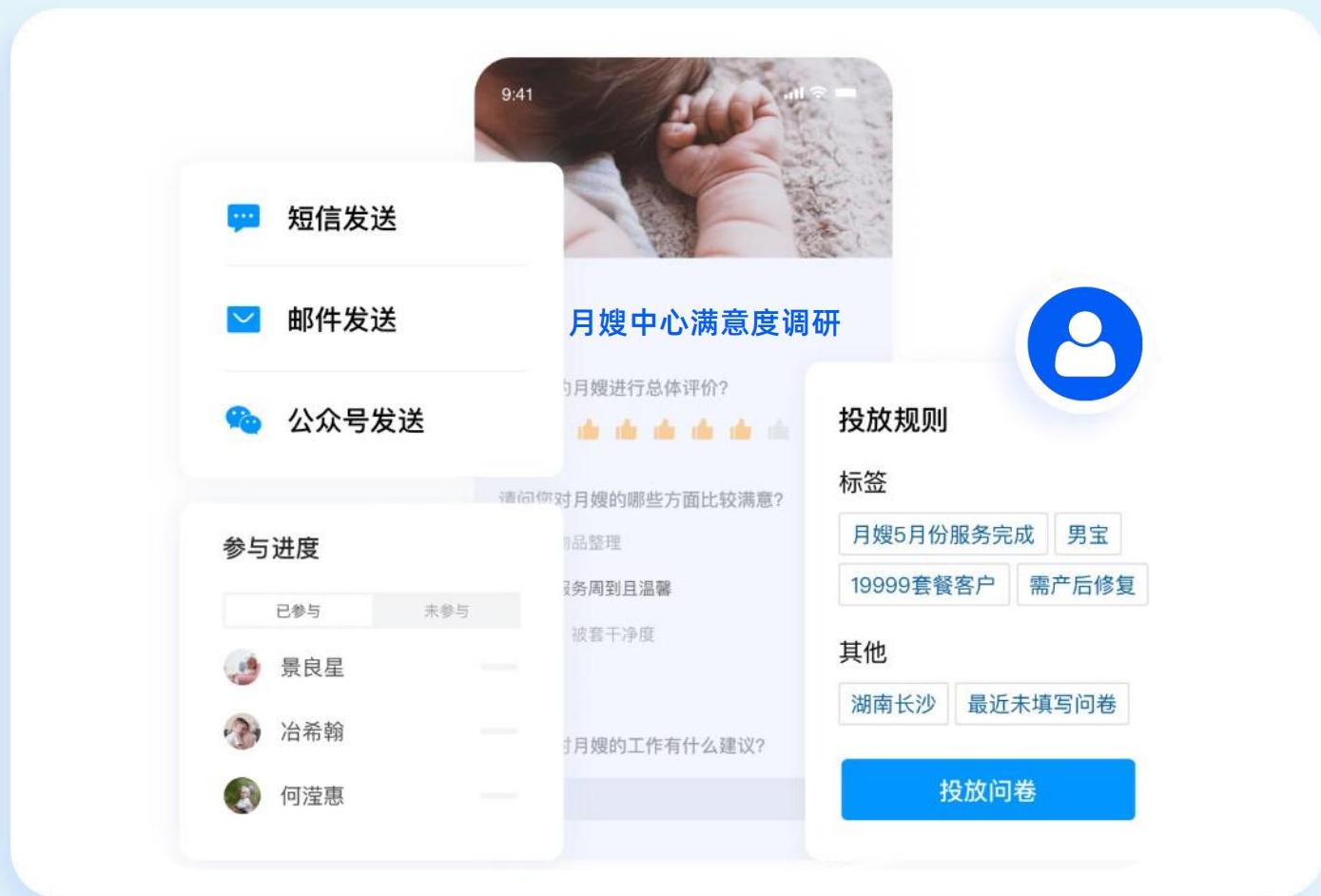


回收过程 | 按标签多次精准触达

04

按人群标签触达 多渠道投放问卷

- 全渠道投放问卷：短信、邮件、公众号等
- 支持按标签、属性等条件投放问卷
- 支持查看谁填写、谁未填写，进度一目了然



回收过程 | 开启自动化满意度调研旅程



10:36 产品满意度调查 www.wjx.cn

产品满意度调查

*1. 您是在哪一个平台下单

*2. 您的性别

☐ 女

☐ 男

*3. 您购买的是什么产品? 【多选题】

☐ 祛痘沐浴露

☐ 身体精华油

☐ 氨基酸洗发水

☐ 氨基酸洗面奶

☐ 其他



Q1季度-产品满意度调研

90天后推送

#标签: 护肤用户

短信发送



Q2季度-产品满意度调研

180天后推送

#标签: 护肤用户

邮件发送



Q3季度-产品满意度调研

270天后推送

#标签: 护肤用户

公众号发送



依据项目需求**自定义旅程与问卷**: 按#标签、#时间持续收集用户满意度数据, 为企业产品运营或用户研究提供依据。



默认报告 | 多图表分析，科学辅助企业决策



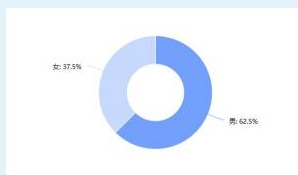
2025年酒店客户满意度调查

得分

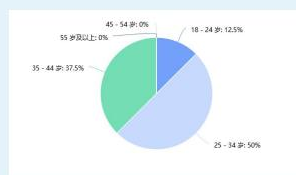
	价格	卫生	多样性	服务	品质
得分	3.36	3.73	3.38	3.43	3.62

默认报告

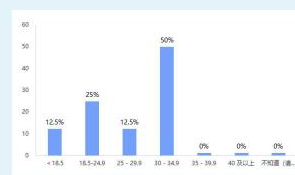
丰富化图表形式，清晰展现各数据价值



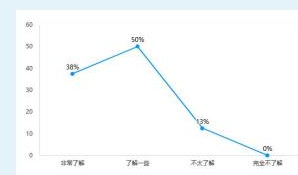
圆环图



饼状图



柱状图



折线图

数据跟踪

高效溯源，实时同步各渠道调研数据

来源渠道完成率分析

来源渠道	答卷/访问次数	完成率
华南地区	10/13	76.92%
华北地区	0/2	0.00%

各渠道数据回收跟踪



实时数据大屏跟踪



默认报告 | 自动化统计工具，驱动分析增效



总体测评报告 默认报告 分类统计 交叉/对比分析 总体测评报告 默认报告 分类统计 交叉/对比分析 自定义查询

分类筛选

分类筛选【男性】顾客答卷数据

选择条件

1.您的性别

增加条件

选择分类

男 女

该分类统计的有效答卷: 21 条; 此问卷总答卷数为 21 份; 如需合并多个选项进行分类

筛选条件

自定义筛选【男性 & 推荐可能性】

我的筛选

1.您的性别 男

18.您向朋友或同事推荐我们酒店的可能性有多: 极有可能

增加条件

查询 保存 筛选出 3 条/共 21 条



满意度报告 | 由总到分，自动输出满意度报告



总 整体满意度报告 | 驱动整体服务提升



分 各分部满意度报告 | 定向考核服务质量



经验证：问卷星专业清晰的《满意度报告》，无需人工加工，即可直接向上汇报！



满意度报告 | 各维度详细解读



各维度得分统计 | 挖掘服务薄弱环节

各维度选项占比

维度	满意率 [⚡]	一般 [⚡]	抱怨率 [⚡]
价格	36.67%	33.33%	30.0%
卫生	64.44%	22.22%	13.33%
多样性	46.67%	26.67%	26.67%
服务	33.33%	36.67%	30.0%
品质	51.11%	28.89%	20.0%



NPS满意度解读 | 锁定未来提升区域

重要性

NPS满意值—维度指标SWOT分析



分析解读 ①

B区 (改进区)

在此象限指标客户较重视，但NPS满意值不高，说明需要重点加强改善。

价格

VS 各区域对比 | 识别区域差异，定位问题根源



VS 各月份对比 | 识别季节性波动，定位问题周期





词



 您对我们酒店还有其他的建议或意见?

隔音效果不太好
插座位置有点隐蔽
更新手册内容
提高效率
挂杆太短
定期检查设备
提供更多信息
增加插座提示
增加挂衣空间
温度调节反应偏慢
床品舒适度床垫有点偏软
枕头的高度不太合适
提升静音效果
优化调程系统
提供免费瓶装水
减少等待时间
加强隔音措施
改善
提供更多内容本地旅游指
电梯满员
增加可移动的衣架
不太划算
增加工作人员
制冷效果不太稳定
引入自助办理设备
排队时间有点长
旅游手册内容比较基础

词



负向情感(36)

中性情感(0)

正向情感(2)



排名	负向观点	频次	排名	中性观点	频次	排名	正向观点	频次
1	[现状]床品不太舒适	2	暂无数据			1	[现状]感觉还行	1
2	[措施]改善床品舒适度	2				2	[现状]住得超级舒服	1
3	[现状]墙壁隔音不好	1						
4	[措施]提升墙壁隔音	1						
5	[现状]旅游手册简单	1						
6	[措施]更新旅游指南	1						
7	[现状]电梯等待时间长	1						

AI观点分析

 您对我们酒店还有其他的建议或意见?



数据报告 | AI分析，支持DeepSeek+ChatGPT双模切换



AI洞察报告

- 开启DeepSeek分析：深度剖析数据输出结论

2025年酒店客户满意度调查

总结

本调查揭示酒店运营存在显著客群需求差异与服务改进空间，同时暴露样本代表性缺陷对研究结论的潜在影响。核心发现显示：收入水平与满意度呈现复杂关联性，不同客群对服务要素的敏感度差异构成关键挑战。具体而言，高收入群体（30-50万）在餐饮卫生（66.67%满意）与住房环境（66.67%满意）维度表现突出，却在餐饮价格（28.57%负面评价）及服务及时性（平均分3.14）方面存在明显落差；而中等收入群体（5-10万）对服务态度（66.67%满意）与游乐设备（66.67%满意）认可度较高，但房间卫生（33%负面评价）与餐品多样性（平均分2.33）成为主要痛点。

- AI思考过程透明化：提升决策观点可信赖性

2025年酒店客户满意度调查

前言



DeepSeek R1 模型正在思考生成...[查看思考过程](#)

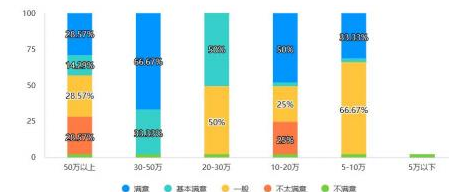
4.2 高收入群体倾向选择C店

30-50万年收入群体中66.67%选择C店，高于该店整体33.33%的平均水平，显示高净值客群偏好差异。

X\Y	A店	B店	C店	D店	小计
50万以上	2(28.57%)	3(42.86%)	2(28.57%)	0(0.00%)	7
30-50万	0(0.00%)	1(33.33%)	2(66.67%)	0(0.00%)	3
20-30万	1(25%)	1(25%)	2(50%)	0(0.00%)	4
10-20万	1(25%)	3(75%)	0(0.00%)	0(0.00%)	4
5-10万	1(33.33%)	1(33.33%)	1(33.33%)	0(0.00%)	3
5万以下	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0(0.00%)	0

6 高收入群体满意度存在显著差异

年收入30-50万群体满意度高达66.67%且无负面评价，而50万以上群体负面评价占比28.57%，显示收入水平与餐饮满意度存在非线性关联，建议对高净值客群开展专项口味调研。



- 多图表呈现 丰富报告内容

19 您对我们还有什么其他的建议或意见?

现状总结

隔音问题突出：房门门、窗户及墙壁隔音效果不佳，夜间易受隔壁声响干扰，影响睡眠质量。

网络覆盖不足：Wi-Fi信号不稳定，卫生间等区域存在网络盲区，影响商务及日常使用。

设施便利性欠缺：

床头及办公区域充电接口数量不足，设备充电不便；

挂衣空间有限，衣柜挂杆过短，衣物收纳困难；

空调温控响应慢，制冷/制热效果不稳定；

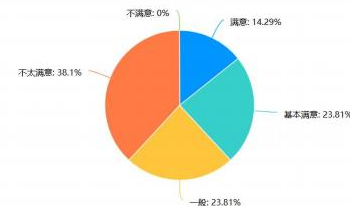
插座位置隐蔽，使用不便。

卫生细节待完善：房间角落（窗台、沙发缝隙）存在积灰问题，清洁需更细致。

服务流程效率低：入住/退房高峰期排队时间长，行李寄存灵活性不足。

13.1 整体价格满意度偏低，近四成受访者表示不太满意

综合数据显示，38.1%的受访者对房间价格持负面评价（不太满意），正面评价（满意+基本满意）占比38.1%，表明价格策略存在明显改进空间。建议通过价格分层或增值服务提升性价比感知。



- 多观点输出 支撑业务决策



BOSS数据看板 | 实时全面监督客户满意度



➤ 直观呈现满意度得分

➤ 清晰的趋势和占比展示

➤ 多维度数据分析与对比

➤ 全面了解客户满意度



更多报告 | 扫码查阅更多场景的报告示例

01

员工满意度

完整报告示例



02

员工敬业度

完整报告示例



客户满意度

完整报告示例

03



NPS满意度

完整报告示例

04



如有疑问扫码咨询

专业顾问1V1解答

- ✓ 员工/客户满意度调研，全程实操协助
- ✓ 获取员工满意度/敬业度调研教程视频



03

拓展能力

问卷星 · 满意度调研解决方案



01/ 用户登录

获取用户ID等信息

VOLVO

登录VOLVO，解锁更多功能

手机号快捷登录

手机验证码登录

☒ 已阅并同意沃尔沃汽车沃世界小程序隐私政策及服务条款

☒ 同意沃尔沃汽车基于提供服务目的向瑞典总部传输您的账号信息与车辆绑定信息

您的信息将仅用于沃尔沃汽车相关服务，不会透露给与沃尔沃汽车App服务无关的第三方

02/ 传参至问卷

将用户信息自动代入问卷

汽车4S店售后服务调查

张三先生/女士，您近期是否本人驾车前往4S店接受沃尔沃汽车售后服务呢？

☐ 是本人

☐ 是本人，但姓名错误

☐ 不是本人，姓名是我亲友

☐ 不是本人

03/ 代入答卷回传&保存

用户信息自动保存至答卷

星标	操作	序号 ▲	提交答卷时间	所用时间	来源	来源详情	来自IP(?)
★	👁️ 🗑️	2	2024/6/27 14:25:50	62秒	自定义链接	会员ID 0001	湖南长沙
★	👁️ 🗑️	3	2024/6/27 18:27:00	94秒	自定义链接	会员ID 0002	安徽芜湖
★	👁️ 🗑️	4	2024/6/27 18:57:35	31秒	自定义链接	会员ID 0003	浙江温州
★	👁️ 🗑️	5	2024/6/27 18:57:49	36秒	自定义链接	会员ID 0004	河北邯郸
★	👁️ 🗑️	6	2024/6/27 18:58:23	28秒	自定义链接	会员ID 0005	江西南昌
★	👁️ 🗑️	7	2024/6/27 18:58:25	35秒	自定义链接	会员ID 0006	浙江温州



拓展能力 | API灵活传递参数



学校食堂满意度调查

李斐霖同学你好,诚邀你作答,以进一步督促食堂改善服务,让师生员工吃好每一餐。

1,你认为食堂饭菜可口吗?

- ☐ 非常可口
- ☐ 一般
- ☐ 难吃

● 在[问卷说明](#)中传递参数



汽车4S店售后服务调查

1,您近期是否本人驾车前往过前海湾门店(经销商简称清单)接受沃尔沃汽车售后服务呢?

- ☐ 是本人
- ☐ 是本人,但姓名错误
- ☐ 不是本人,姓名是我亲友
- ☐ 不是本人

● 在[问卷题目](#)中传递参数



饮品客户回访调研

请问您近期选择第3次回购元气森林白桃味气泡水的原因是

- ☐ 口感独特,值得回购
- ☐ 搞活动,价格有优惠
- ☐ 喜欢品牌及包装
- ☐ 随便选的,没有其他原因

● 支持传递[多个参数](#)

3种获取数据方式，覆盖日常调研所需

① 主动推送数据

可以将填写者提交的数据，推送到指定的URL。

② 实时查询数据

答卷实时查询，无延迟推送，可结合自有系统对数据做进一步展示。

③ 灵活抓取数据

可根据实际场景，主动在问卷星数据库中，抓取所需数据。





拓展能力 | 混合云部署，实现数据本地化



混合云部署：数据本地存储 + 服务云端部署，完美满足企业数据使用安全准则。



科学安全部署

将“数据层”部署到企业本地服务器，其他服务由问卷星提供（含应用层，安全服务等）



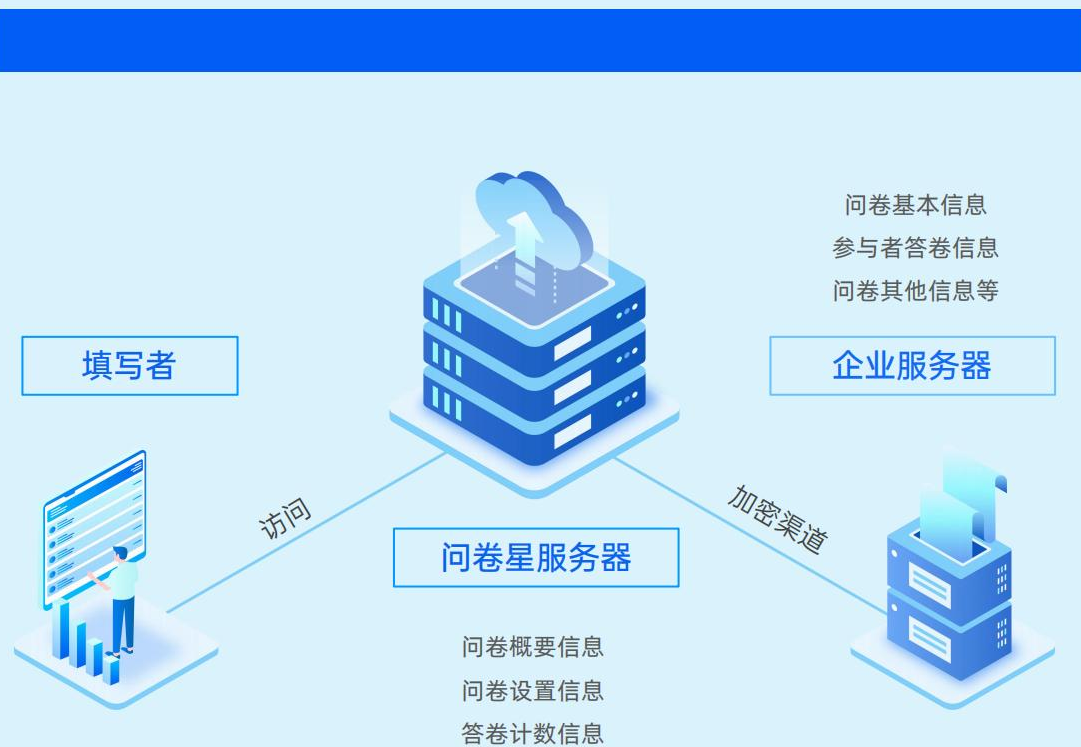
应用技术防护

通过内网将应用层和数据层连接起来，杜绝外网传输过程中被攻击的可能。同时还能享受问卷星提供的各项安全服务。



持续在线更新

后续功能服务迭代优化，均通过在线完成，无需企业本地操作，非常方便。



04

客户案例

问卷星 · 满意度调研解决方案



中国石化 | 员工满意度调查系统

- 中国石化集团员工众多，且分布在各个省份和城市。每年的全员满意度反馈、意见征集工作部署难度大，耗时耗力。
- 利用问卷星快速搭建内部信息收集管理系统，实现调查、考试、评估等多场景管理一站式解决，有效提升管理效率。

- 应用场景：**内部员工满意度调查、信息收集、投票评选等
- 用户需求：**无法支撑全国大体量、高并发的调研活动；回收数据需要按区域输出，上报给集团领导查阅
- 调研规模：**20w+

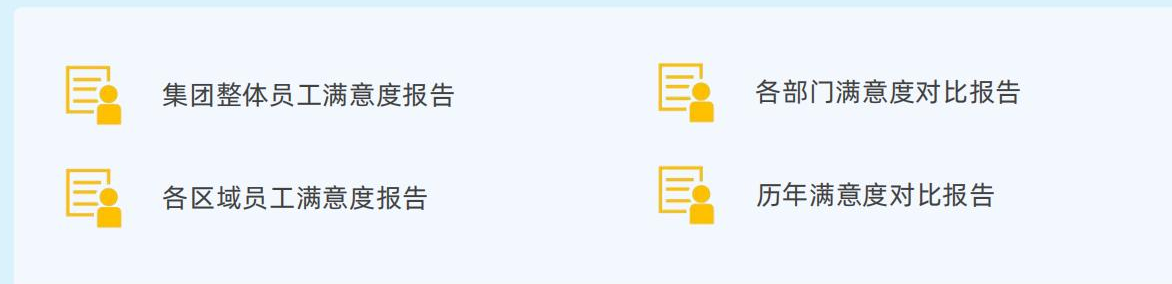
大体量活动轻松部署，内部管理信息化升级

- 高效部署：**集团全国员工满意度调研体系
- 平稳支持：**两周内完成20w人的调查活动

>> 20万级员工满意度调查高效部署，数据结果分区统计



>> 员工满意度报告全面详实，直接上报集团领导





奥林巴斯 | 客户调查管理体系

- 为全面提升客户服务质量，奥林巴斯利用问卷星部署客户满意度调查工作，线上部署精准投放目标客户，及时收集客户真实反馈，有效维护客情关系，提升服务质量，塑造品牌口碑。

- 应用场景：**客户满意度调查和NPS监测
- 用户痛点：**从未系统性接触与了解过企业级满意度调查项目
- 功能需求：**通过问卷星短信平台，给客户发调研报告
- 调研对象：**全国客户

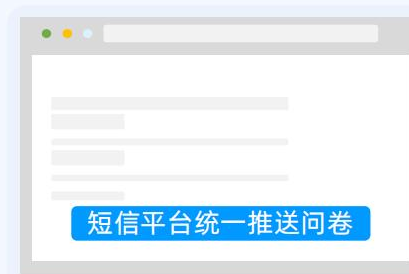
低成本部署满意度调研，科学提升服务质量

- 按月精准投放：**每月1份调研问卷，通过短信定向投放；
- 数据支撑决策：**详实全面的NPS满意度报告，精细化分析客户反馈，助力优化客户体验管理。

>> 客户调查精准投放，多元数据报告，助力产品及服务提升

客户满意度调查

- 多样化题型设计
- 自定义调研维度及权重系数
- 一渠道一链接，精准追踪各渠道满意度



精准锁定目标用户，点对点投放



客户满意度全面盘点 精准跟进优化服务

- 客户抱怨低分实时预警
- 各渠道满意度实时统计
- 多层级数据报告辅助决策

医疗机构 | 患者体验管理体系

- 为提升患者体验，医疗机构利用问卷星轻量级应用及强大体系，实现对患者满意度的灵活投放与定向分析，实时监督患者抱怨，并即时反馈各科第一责任人处理，有效改善医患关系。

- 应用场景：**患者满意度调研
- 用户痛点：**自有系统无法满足住院/门诊患者满意度调研需求，患者抱怨无法精准提醒各科室责任人处理
- 调研对象：**患者

轻量化工具，高效弥补自有系统短板

- 高效发起：**无需定制开发，借助问卷星高效部署满意度调查；
- AI洞察：**支持DeepSeek+ChatGPT双AI模型切换，深度挖掘数据价值，支撑诊疗决策优化，提升医患管理颗粒度。

>> 成套体系化工具，支撑患者满意度高效开展

- ✓ 评分题、NPS题、量表题等多题型支持
- ✓ 医院服务窗口/公众号/短信多渠道投放
- ✓ 一科室一码，溯源追踪患者满意度
- ✓ 自定义问卷外观，彰显医院权威形象



>> 患者抱怨实时预警，精准推送各科室责任人处理

- ✓ 患者抱怨，支持按高/中/低分级预警
- ✓ 即时预警至各科室责任人处理
- ✓ 后台自动形成预警与处理台账
- ✓ 详实全面的满意度报告，赋能医疗服务提升



转转 | 搭建客户调研管理系统

- 转转APP作为二手交易平台，为保障用户活跃度和黏性，需要及时了解用户反馈和需求，及时优化产品调整运营策略。
 - 利用问卷星搭建客户调研管理体系，线上多渠道精准覆盖目标用户，有效提升客户调研管理效率。
-
- 应用场景：APP用户满意度调研
 - 用户痛点：用户数据调研需求大，数据实时性要求高；自有开发调研工具，难以满足灵活多变的信息回收场景。
 - 调研规模：10w+用户

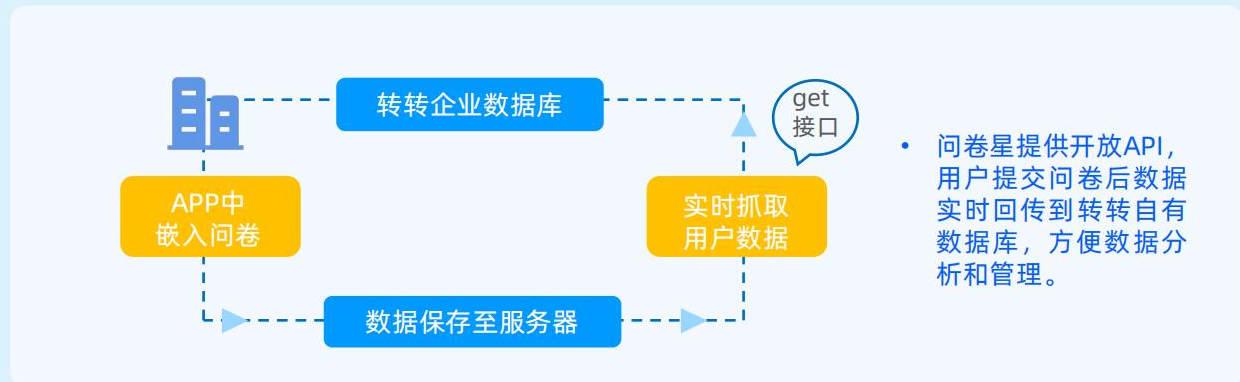
多渠道精准调研部署，客户管理优化升级

- 多渠道部署：APP、小程序内灵活嵌入，答卷数据溯源追踪
- 高并发支持：全面满足APP、小程序内大体量用户同时访问及作答需求，平稳支撑答卷正常回收，保障用户使用体验。

>> 多渠道嵌入满意度调查，目标客户精准覆盖



>> 开放接口实现数据回传，实现精细化数据管理

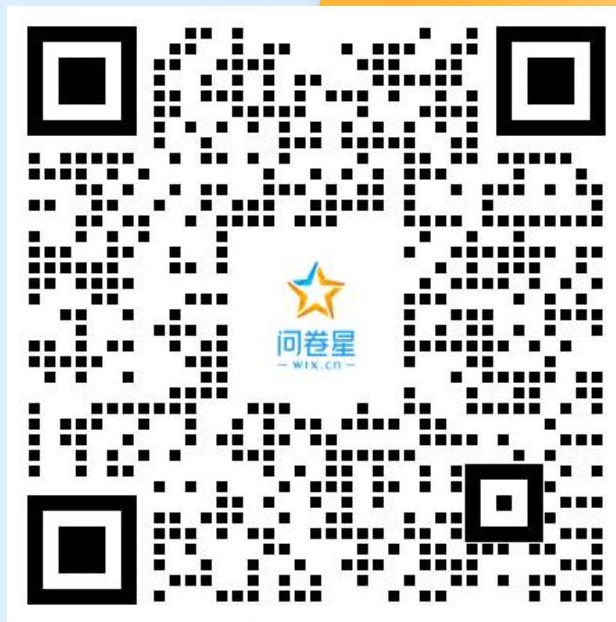




如有疑问扫码咨询

专业顾问1V1解答

- ✓ 员工/客户满意度调研，全程实操协助
- ✓ 获取员工满意度/敬业度调研【教程视频】





问卷星 满意度调研 解决方案

感谢 观 阅 · 期 待 合 作

