

中國長城硬幣投資有限公司
零售會員客戶服務調查問卷

您好！感謝您參與《中國長城硬幣投資有限公司零售會員客戶服務調查》，此問卷會佔用您 5-10 分鐘，調查結果僅用於企業內部，以提高服務質量。

Q1. 您的性別？（單選）

- A. ☐ 男
- B. ☐ 女

Q2. 您的年齡？（單選）

- A. ☐ 18 歲以下
- B. ☐ 18-24 歲
- C. ☐ 25-34 歲
- D. ☐ 35-44 歲
- E. ☐ 45-54 歲
- F. ☐ 55-64 歲
- G. ☐ 65 歲或以上

Q3. 您的在學/在職情況？（單選）

- A. ☐ 全日制學生
- B. ☐ 在職
- C. ☐ 待業
- D. ☐ 退休

Q4. 您購買貴金屬紀念幣的年期？（單選）

- A. ☐ 0-3 年
- B. ☐ 4-6 年
- C. ☐ 7-10 年
- D. ☐ 10 年以上

Q5. 您是否有購買過紀念幣以外貴金屬類產品？（單選）

- A. ☐ 是(請往 Q6)
- B. ☐ 否(請往 Q7)

Q6. 您購買過以下哪些貴金屬類產品？（可多選）

- A. ☐ 貴金屬首飾
- B. ☐ 實物金條/銀條

- C. ☐ 紙黃金
- D. ☐ 貴金屬期貨
- E. ☐ 黃金 ETF
- F. ☐ 數碼黃金貨幣(DGC)

Q7. 您購買過哪些種類/題材的貴金屬紀念幣？（可多選）

- A. ☐ 熊貓普製幣
- B. ☐ 重大紀念性的人和事
- C. ☐ 文化藝術類
- D. ☐ 體育類
- E. ☐ 景觀類
- F. ☐ 民風民俗類
- G. ☐ 其他題材的紀念幣

Q8. 您對貴金屬紀念幣產品質量的評價是？（單選）

- A. ☐ 滿意
- B. ☐ 比較滿意
- C. ☐ 不滿意 請說明：_____

Q9. 您對貴金屬紀念幣產品包裝盒的評價是？（單選）

- A. ☐ 滿意
- B. ☐ 比較滿意
- C. ☐ 不滿意 請說明：_____

Q10. 您傾向於選擇哪一種包裝盒？（單選）

- A. ☐ 以木等材質製作，精緻隆重的包裝盒
- B. ☐ 以環保物料製作，輕便易攜的包裝盒
- C. ☐ 以卡片等形式，便於收納的包裝盒
- D. ☐ 配合紀念幣主題設計，有特色的限量包裝盒

Q11. 您是否願意為特色包裝盒額外付費？（單選）

- A. ☐ 是
- B. ☐ 否

Q12. 您對以下提貨點的服務評價是？（單選）

1. 中國長城硬幣投資有限公司（單選）

- A. ☐ 滿意
- B. ☐ 比較滿意

C. ☐ 不滿意 請說明:_____

D. ☐ 沒有使用過該提貨點

2. 民生錢幣(香港)有限公司 (單選)

A. ☐ 滿意

B. ☐ 比較滿意

C. ☐ 不滿意 請說明:_____

D. ☐ 沒有使用過該提貨點

3. 元方錢幣有限公司 (單選)

A. ☐ 滿意

B. ☐ 比較滿意

C. ☐ 不滿意 請說明:_____

D. ☐ 沒有使用過該提貨點

Q13. 您傾向於哪種取貨方式? (單選)

A. ☐ 到店取貨(請往 Q16)

B. ☐ 宅配運送(請往 Q15)

Q14. 您是否願意為宅配運送支付相關保險費及運費? (單選)

A. ☐ 是

B. ☐ 否

Q15. 您對紀念幣到貨時間的評價是? (單選)

A. ☐ 滿意

B. ☐ 比較滿意

C. ☐ 不滿意 請說明:_____

Q16. 您曾就以下問題親身或致電我司查詢? (可多選)

A. ☐ 紀念幣發行信息

B. ☐ 熊貓普製幣牌價

C. ☐ 紀念幣認購結果

D. ☐ 到貨時間

E. ☐ 查詢訂單信息

F. ☐ 會員帳號相關問題

G. ☐ 付款相關問題

H. ☐ 取貨相關問題

I. ☐ 產品質量問題

J. ☐ 保養、退換貨等相關問題

K. ☐ 其他 請說明:_____

Q17. 您對我司客戶服務的評價是？（單選）

1. 回應查詢的速度（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

2. 準確理解您的問題（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

3. 給出問題的正確答案（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

4. 問題基本能一次性得到解決（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

5. 服務態度（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

Q18. 您是否曾到我司現場購買產品？（單選）

A. ☐是(請往 Q19)

B. ☐否(請往 Q20)

Q19. 您對我司現場零售服務的評價是？（單選）

A. ☐滿意

B. ☐比較滿意

C. ☐不滿意 請說明：_____

Q20. 您從何處得知紀念幣發行的消息？（可多選）

A. ☐中國長城硬幣投資有限公司網頁

B. ☐會員電郵

C. ☐中國銀行(香港)網頁

D. ☐銀聯雲閃付

E. ☐中國金幣集團有限公司微信公眾號

F. ☐香港中國企業協會網頁

- G. ☐其他貴金屬紀念幣銷售商網頁或社交網站
H. ☐其他媒體或社交網站
I. ☐熟人介紹推薦
J. ☐其他 請說明:_____

Q21. 您對我司現有宣傳渠道的評價是？（單選）

- A. ☐滿意
B. ☐比較滿意
C. ☐不滿意 請說明:_____

Q22. 您對現有會員積分使用傾向於哪種方式？（可多選）

- A. ☐換購紀念幣
B. ☐抵扣貨款
C. ☐換領產品優先認購憑證

Q23. 如我司舉辦線下紀念幣品鑑活動，邀請設計師、雕刻師到場介紹，您是否有興趣參加？（單選）

- A. ☐是
B. ☐否

Q24. 請問您對我司產品及服務的其他意見：

— 完 —

會員姓名：_____

會員號碼：_R_____