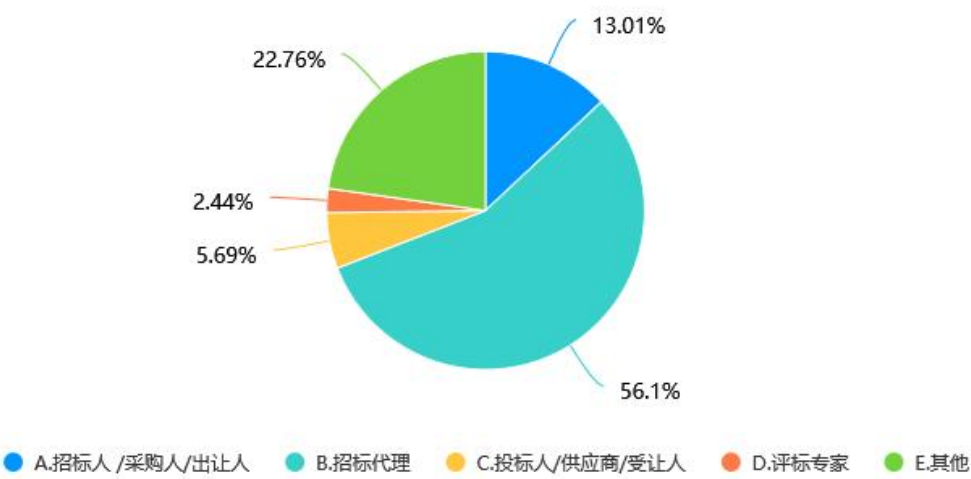


交易咨询智能中心系统建设调查问卷

1.您的身份是 [单选] [单选题]

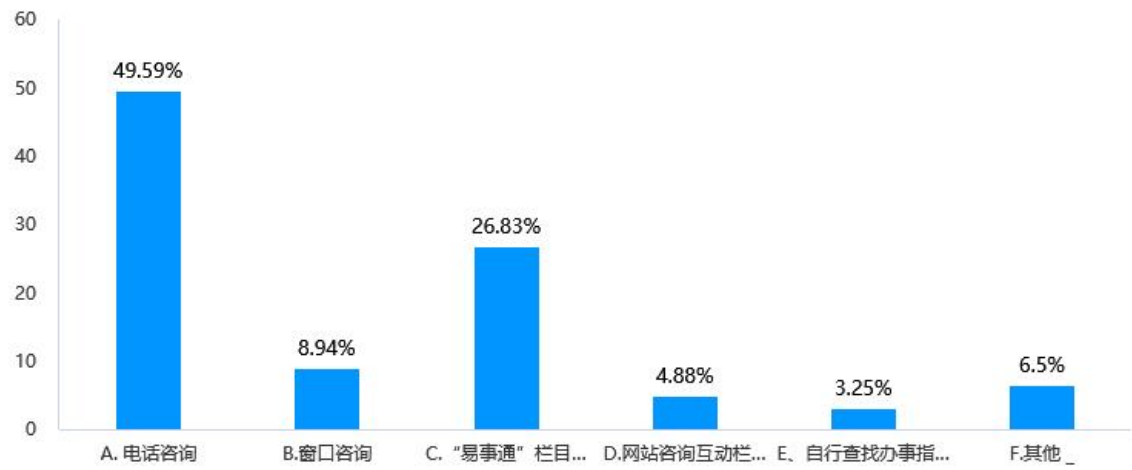
选项	小计	比例
A.招标人 /采购人/出让人	16	13.01%
B.招标代理	69	56.1%
C.投标人/供应商/受让人	7	5.69%
D.评标专家	3	2.44%
E.其他	28	22.76%
本题有效填写人次	123	



2.您一般会通过什么渠道对交易过程中遇到的问题进行咨询?[单选] [单选题]

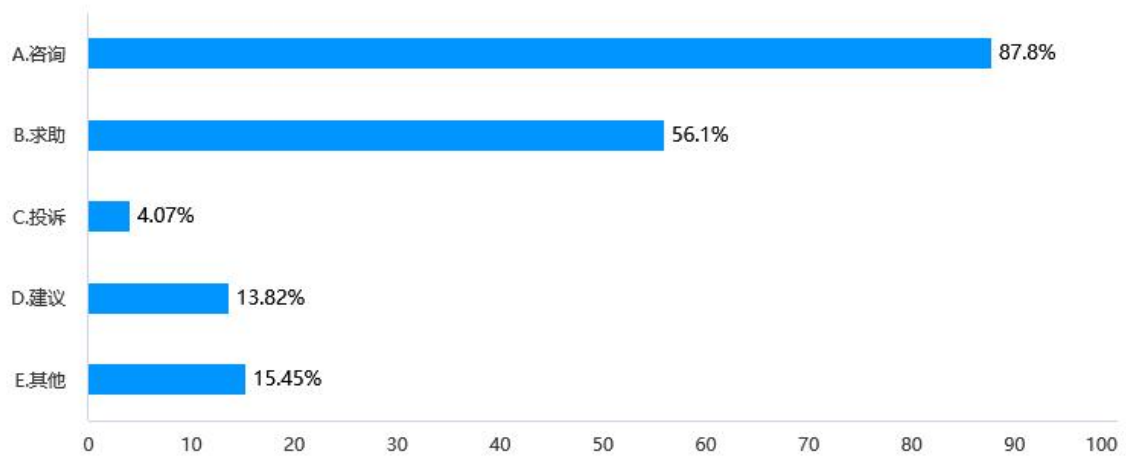
选项	小计	比例
A.电话咨询	61	49.59%
B.窗口咨询	11	8.94%
C.“易事通”栏目咨询	33	26.83%
D.网站咨询互动栏目咨询	6	4.88%
E、自行查找办事指南或微快递	4	3.25%

F.其他 _	8	6.5%
本题有效填写人次	123	



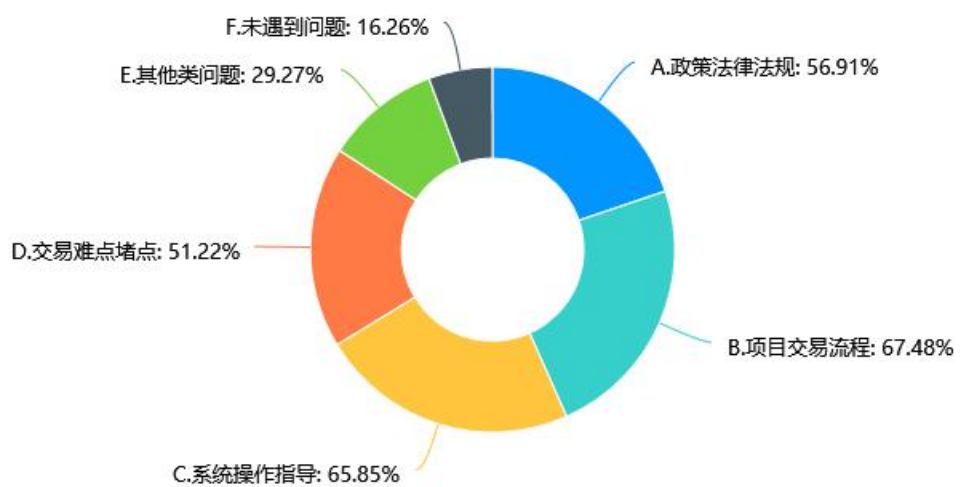
3.您咨询的诉求是什么?[可多选] [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
A.咨询	108	87.8%
B.求助	69	56.1%
C.投诉	5	4.07%
D.建议	17	13.82%
E.其他	19	15.45%
本题有效填写人次	123	



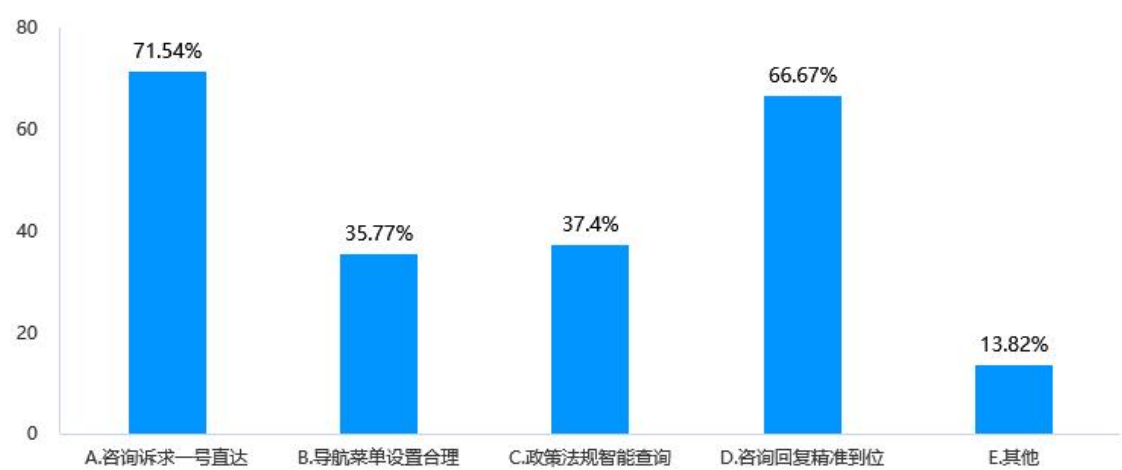
4.您在交易过程经常咨询哪类问题?[可多选] [多选题]

选项	小计	比例
A.政策法规	70	56.91%
B.项目交易流程	83	67.48%
C.系统操作指导	81	65.85%
D.交易难点堵点	63	51.22%
E.其他类问题	36	29.27%
F.未遇到问题	20	16.26%
本题有效填写人次	123	



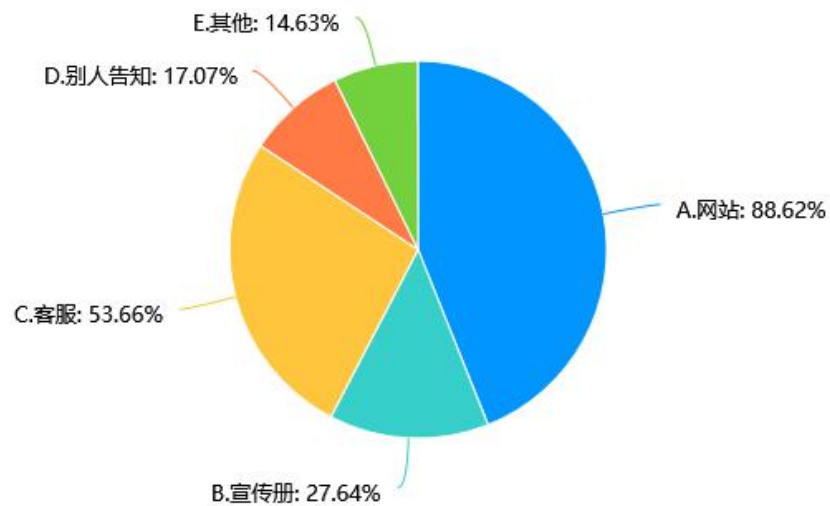
5.您对电话咨询有什么要求?[可多选] [多选题]

选项	小计	比例
A.咨询诉求一号直达	88	71.54%
B.导航菜单设置合理	44	35.77%
C.政策法规智能查询	46	37.4%
D.咨询回复精准到位	82	66.67%
E.其他	17	13.82%
本题有效填写人次	123	



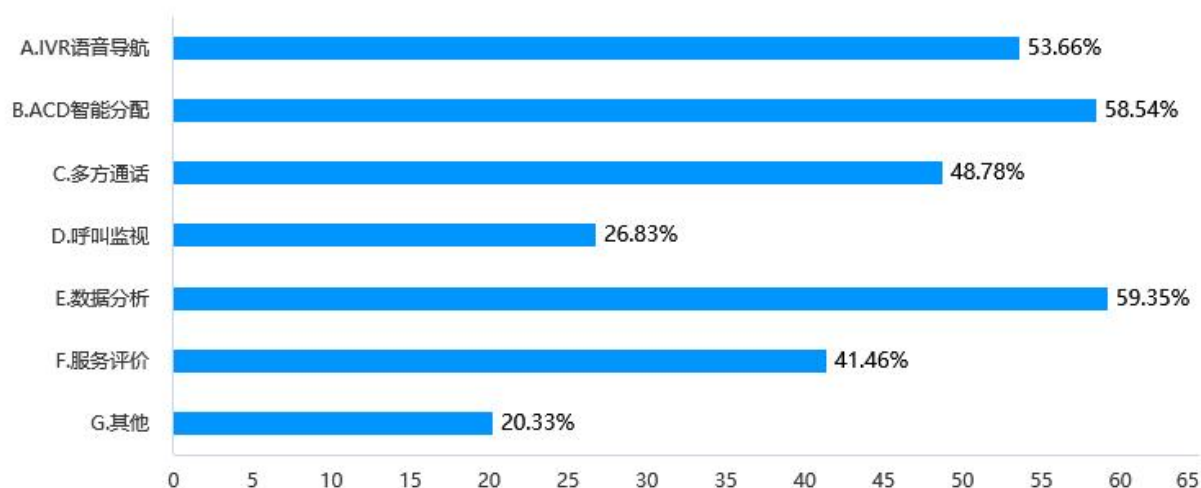
6.您希望通过什么渠道知道交易中心咨询电话?[可多选] [多选题]

选项	小计	比例
A.网站	109	88.62%
B.宣传册	34	27.64%
C.客服	66	53.66%
D.别人告知	21	17.07%
E.其他	18	14.63%
本题有效填写人次	123	



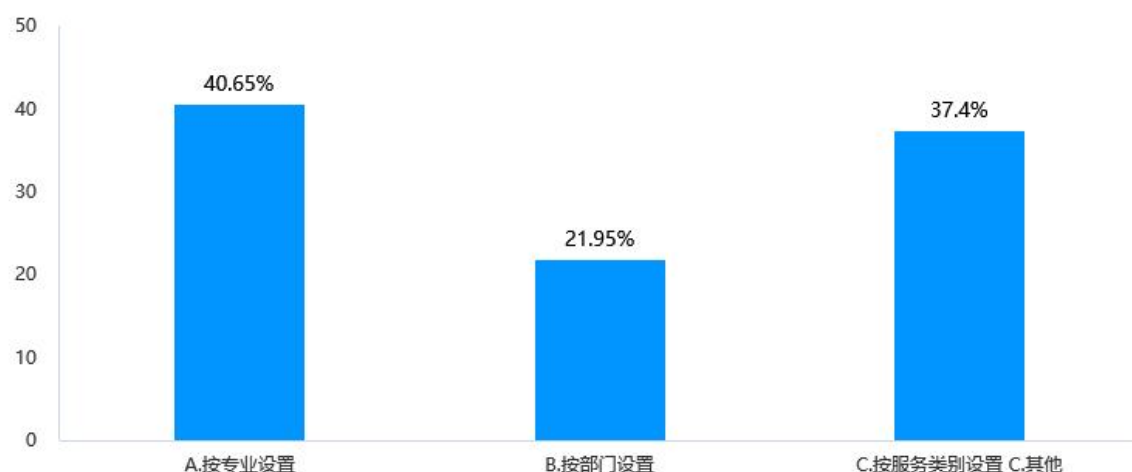
7.您认为交易咨询智能中心系统应具备哪些功能?[可多选] [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
A.IVR 语音导航	66	53.66%
B.ACD 智能分配	72	58.54%
C.多方通话	60	48.78%
D.呼叫监视	33	26.83%
E.数据分析	73	59.35%
F.服务评价	51	41.46%
G.其他	25	20.33%
本题有效填写人次	123	



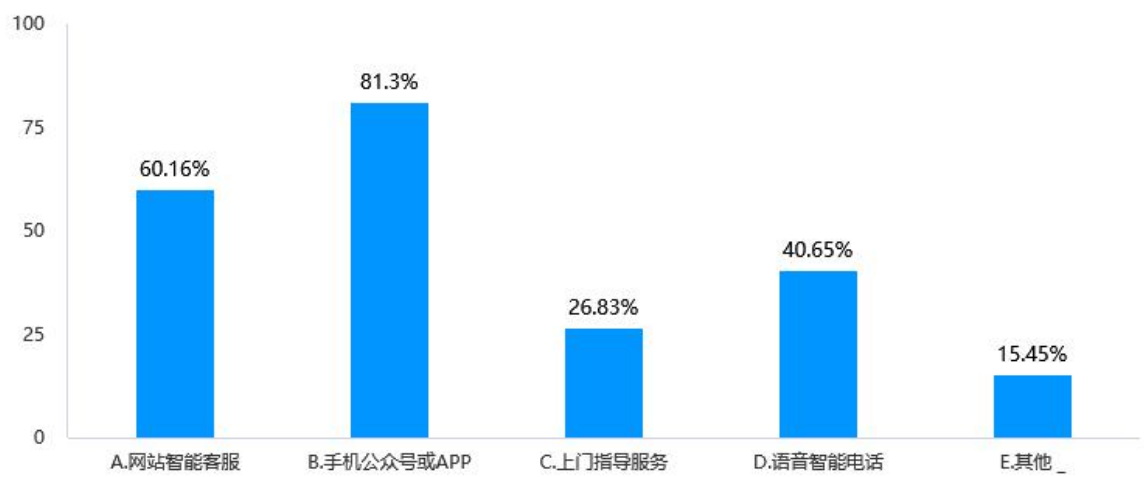
8. 您认为交易咨询智能中心系统语音导航一级菜单按哪类方式设置更为合理?[单选] [\[单选题\]](#)

选项	小计	比例
A.按专业设置	50	40.65%
B.按部门设置	27	21.95%
C.按服务类别设置	46	37.4%
本题有效填写人次	123	



9.您希望增加哪些咨询渠道?[可多选] [\[多选题\]](#)

选项	小计	比例
A.网站智能客服	74	60.16%
B.手机公众号或 APP	100	81.3%
C.上门指导服务	33	26.83%
D.语音智能电话	50	40.65%
E.其他 _	19	15.45%
本题有效填写人次	123	



10.您对咨询服务还有什么意见建议? [填空题]

答：建议增加技术服务人员。