

# 满意度调查操作指南

## 目录

一、网络问卷

.....

1

二、电话调研

.....

6

## 一、网络问卷

### 1、操作流程



### 2、新建问卷



1) 可选择创建问卷，填写问卷标题，调查对象筛选，点击下一步即可编辑一份新的问卷

健康之路医院

个人中心 | 我的应用 | 2 消息 | 安全退

首页 | 满意度调查

满意度调查

我的问卷 | 电话调研

创建问卷

引用问卷模板

问卷标题

调查对象筛选

患者类型 (单选)

☐ 门诊患者

☐ 手术患者

☐ 住院患者

☐ 体检患者

☐ 其他

患者性别 (多选)

☐ 男

☐ 女

患者年龄 (多选)

☐ 18岁以下

☐ 18-24岁

☐ 25-34岁

☐ 35-44岁

☐ 45-54岁

☐ 55-64岁

☐ 65岁以上

2) 可选择引用问卷模板里的任意问卷，可完全引用，也可对已有的问卷进行修改。

健康之路医院

个人中心 | 我的应用 | 2 消息 | 安全退

首页 | 满意度调查

我的问卷 | 电话调研

门诊患者

住院患者

手术患者

住院患者引用模板

欢迎参加此次调查旨在收集建议，帮助医院改善服务效率和质量，希望您抽点时间积极配合我们的调查工作，本次调查采用匿名方式，我们将严格保密您的信息，感谢您的参与！

Q1

您对我院整体住院环境是否满意？

Q2

您对这次住院的治疗效果是否满意？

Q3

您对主管医生的服务态度是否满意？

Q4

您对护士的服务态度是否满意？

Q5

对住院期间医院的收费标准、清晰合理程度，您是否清楚？

Q6

您对我院的工作有什么意见、要求和建议？

非常感谢您对我们回访调查工作的配合和支持，祝您健康！再见！

### 3、 编辑问卷

1) 可对问卷标题、欢迎词、问卷题目、结束语进行编辑。



2) 5 种类型的问卷题目 ( 单选题、多选题、填写题、矩阵单选题、矩阵多选题 ), 题目、答案的顺序轻松调整, 可设置题目是否选答, 并且单选题还可设置题目间的逻辑跳转





#### 4、 收集设置

可根据实际收集需求进行设置，设置完成后点击“保存”即可

PS：发布方式目前只实现手动发送，请选择手动发送功能

收集设置

问卷编辑 收集设置 发布问卷

发布方式

☐ 就诊完成后系统自动发送给患者

☒ 手动发送

何时结束

☐ 收集  份答卷时结束

☐ 截止

☒ 无限制

回复设置

☐ 一个手机或电脑只能回复一次

☐ 每个IP只能回复一次

☒ 无限制

保存

#### 5、 发布问卷

可将问卷链接复制发给被访人或复制到微官网或微导诊相应的

栏目链接里，或扫一扫二维码分享给朋友或发送给被访人。

发布问卷

问卷编辑 > 收集设置 > 发布问卷

问卷链接


可以直接把问卷链接复制发给被访人或复制到微官网或微导诊相应的栏目链接里

http://satisfy.yihu.com/web/SurveyHome.aspx?platformType=17&sourceType=1&sourceId=1021787&subjectId=7230

复制

手机二维码

通过微信扫一扫将问卷分享给你的朋友，或下载二维码后将其发送给被访人



下载

6、统计结果

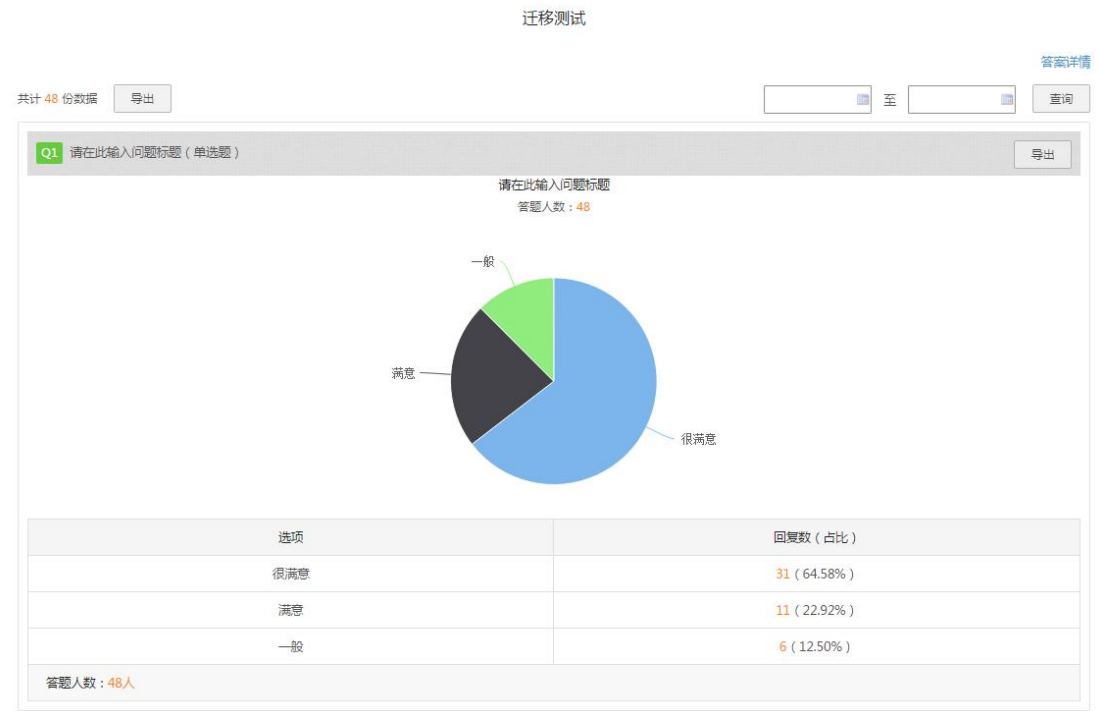
可在问卷列表，查看对应的统计结果

我的问卷 | 电话调研

我的问卷

新建问卷

问卷标题	调查对象	创建时间	结束时间	收到答卷	状态	操作						
入院当日患者对医疗服务评价调查...	未知	2016-04-07 20:06		0	收集中	编辑	设置	问卷链接	统计	预览	复制	删除
入院当日患者对医疗服务评价调查...	未知	2016-04-07 19:28		27	收集中	编辑	设置	问卷链接	统计	预览	复制	删除
a	未知	2016-04-01 14:19		2	收集中	编辑	设置	问卷链接	统计	预览	复制	删除



问卷结果

《迁移测试》--满意度调查

统计概况

至 查询

序号	答题者	答题状态	开始时间	操作
1	--	已完成	2016-03-11 14:29:28.843	<a href="#">查看</a>
2	--	已完成	2016-03-11 14:29:38.67	<a href="#">查看</a>
3	--	已完成	2016-03-11 14:29:45.343	<a href="#">查看</a>
4	--	已完成	2016-03-11 14:29:57.577	<a href="#">查看</a>
5	--	已完成	2016-03-11 16:32:19.983	<a href="#">查看</a>

我的问卷 | 电话调研

问卷答案

返回

第1题 请在此输入问题标题(单选题)

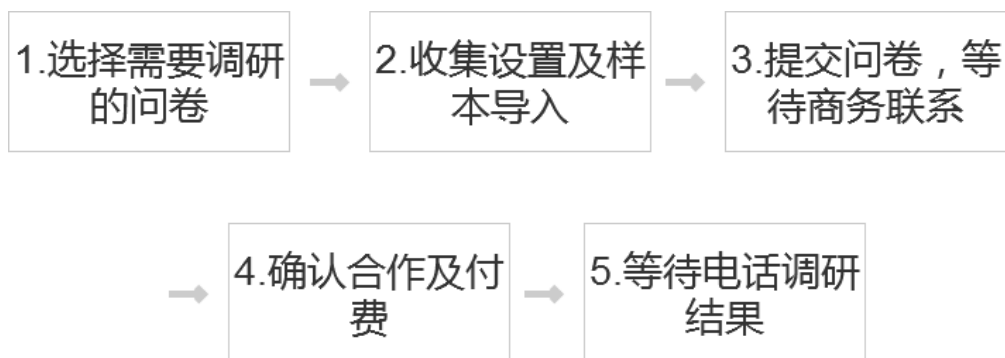
答案: 很满意

第2题 哈哈(单选题)

答案: 一般 补充: 我qq

## 二、电话调研

### 1、电话问卷操作流程



## 2、选择调研问卷

电话调研的问卷是从我的问卷列表中选择，若想修改问卷，可  
到我的问卷中找到对应的问卷进行编辑

之路体验医院

个人中心 | 我的应用 | 我的消息

满意度调查

我的问卷 电话调研

满意度调查

电话调研

新建调研问卷

电话调研介绍

序号	问卷标题	创建时间	结束时间	收到答卷	状态	操作
1	ddd	2016-03-30 15:19	无	0/12	待审核	统计 查看录音 预览
2	测试233	2016-03-11 15:14	无	6/6	未开始	统计 查看录音 预览
3	住院患者引用模板	2016-03-09 16:20	无	0/6	待审核	统计 查看录音 预览
4	dd	2015-09-10 15:20	无	0/5	待审核	统计 查看录音 预览

问卷标题	创建时间	操作
● aaaaaaaaaaaaaaaaaa...	2015-08-18 16:46:15.78	预览
● 手术患者引用模板	2015-08-14 10:38:33.627	预览
● 门诊患者引用模板	2015-08-13 20:57:40.327	预览
● 门诊患者引用模板	2015-08-13 16:44:23.703	预览
● 门诊患者引用模板	2015-08-05 15:21:24.86	预览
● 住院患者满意度调查	2015-07-07 15:44:23.187	预览
● 妇幼保健院医生满意度调查	2015-03-06 14:36:01.53	预览

10

 / 共 10 页 每页显示 10 条 共 97 条

下一步 取消

3、 收集设置及样本导入

设置需要收集的答卷份数，并下载样本模板，填入对应患者的基本信息（姓名、性别、电话等）后导入样本，以便呼叫中心人员进行电话调研

收集设置

需要收集份

样本信息

💡 温馨提示：

\* 请按模板格式（[下载模板](#)）制作样本，然后导入样本

\* 样本必填项：姓名、性别、电话，若性别不详，可用“未知”替代

\* 样本可选项：就诊科室，就诊医生，疾病诊断，病案号，其他

\* 由于调研存在许多不定因素，建议导入的样本信息大于需要收集的份数，如需收集50份，至少需要导入300份样本信息为宜

已验证 0 条，验证失败 0 条

序号	姓名	性别	电话	就诊科室	就诊医生	疾病诊断	病案号	其他	操作
----	----	----	----	------	------	------	-----	----	----

下一步

4、 提交问卷，等待商务联系

填写业务联系人和联系人电话，并提交问卷。商务人员会在一个工作日内联系

设置

本次调研需收取一定的费用，具体的金额商务人员会在您提交后的一个工作日内与业务联系人确认

业务联系人

联系人电话

确定

取消



5、 确认合作及付费

与医院确认电话调研的相关信息及费用，呼叫人员进行调研

6、 等待调研结果

调研进行时，调研的结果会同步到无边界，机构可在问卷列表里查看统计结果及电话录音

电话调研

新建调研问卷

电话调研介绍

序号	问卷标题	创建时间	结束时间	收到答卷	状态	操作		
1	测试编辑	2016-03-11 14:23	2016-03-11 14:15	0/3	未开始	统计	查看录音	预览
2	测试问卷题目	2016-03-07 09:58	无	0/1	未开始	统计	查看录音	预览