

人力资源总监

HR 工具书

《员工满意度测评工作模板》

本工具书给出了三套来自知名咨询公司设计的员工满意度测试试卷范本

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **招生网站：**<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址 www.mhjy.net

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号	<p>学校帐号：184080723702015</p> <p>账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行龙江支行</p> <p>支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式(中国工商银行，比较方便快捷)收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

工具书说明

员工满意度调查需要每年作一次，用以比较和分析人力资源工作对企业的影响，下面给出的三个工具分别来自知名咨询公司。

目 录

- 一、人力资源管理满意度调查方案（实例之一）
- 二、工作环境及员工满意度（实例之二）
- 三、总公司对分公司专项指导满意度调查（实例之三）



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载网址 www.mhjy.net

人力资源管理满意度调查方案

（实例之一）

人力资源满意度调查是公司向员工收集意见并与员工就有关观点、想法、评价等方面进行真是交流的一种沟通渠道。作为一种正式的交流方式，人力资源管理满意度调查可以帮助了解公司在经营管理方面的一些重要情况，发现公司内部管理方面的不足，提出相应的改进方向，调整工作重点。它是组织温度的“晴雨表”，有助于建立良好的员工关系，提高公司的凝聚力。对各级主管来说，人力资源管理满意度调查可以是管理者更准确地了解自己，反映部门在管理方面的成绩和不足之处，促使有针对性地提高自己的管理水平。员工是公司最大的资产，公司鼓励员工对公司的发展和管理方式做出客观的评价和提出有关的建议。

本次调查的目的在于：

- 一、了解公司目前在组织机构建设方面存在的问题。
- 二、衡量员工对公司的忠诚度和主人翁意识。
- 三、向员工表明：公司重视员工的建设性意见。
- 四、就公司的发展前景，同员工进行交流。
- 五、集中精力优先处理员工关心的问题。
- 六、为公司改进管理工作创造一种机会。

本次人力资源管理满意度调查问卷主要针对的是公司目前的全体合同制员工，题目基本覆盖了员工普遍关心的问题。题目设计上、下卷两部分。

第一部分为选择题共 60 道，主要包括以下六个方面：

- 公司发展：指公司目标的明确、发展前途及能否实现个人价值。
- 工作本身：指工作内容、兴趣、责任感、成就感、工作的挑战性、个人对工作的认可程度等。
- 报酬待遇：指工作报酬、工资、奖金及同外界薪资比较的满意程度。
- 工作关系：指部门之间的协调、同事之间的关系及公司内部人际能力。
- 工作环境：指工作的氛围、对公司的认同及归属感。
- 机构管理：指对公司高级管理人员的管理能力、管理风格的满意程度。

第二部分为开放性问题，主要包括：

- 1、你认为在工作中最满意的是什么？

- 2、如果你能为公司制度体系改进工作做一件事，会是什么？
- 3、其他的意见或建议？

公司人力资源管理满意度调查问卷

员工是最大的资产，鼓励员工对公司的发展及管理方式做出客观评价。

填写者的个人身份是不会泄露给他人的！

全部调查都是在公司总部（北京）进行统计的，各种统计情况（包括主要机构、职能范围、工作种类、性别、文化方面的差异、在公司服务时间）将不被用来识别任何个人、部门或者分公司。为替员工保密（隐埋其姓名），少于十五人的调查将不会向公司回报。

希望你在填写本调查表时心情愉快，并使公司了解你的感受。

请将填好的答卷纸交给调查协调人。多有答案都写在答卷纸上，请不要在问卷上做几号！！

如对你调查的某个问题不清楚，请与调查协调人 XXX 联系。

电话号码：

注：如你对调查的某个问题不清楚，或某个提问不适合你，请在方框内标示以问好（“？”）。

感谢你的积极参与！

人力资源部

人力资源管理满意度调查答卷

你仅需几分钟时间便可回答下面所列的问题，我们将对你所提供的一切情况严格保密，请根据下图所示的记号填写调查表格，每一个问题请只做一个回答，谢谢合作！

第一部分

正确的标志：请用铅笔在相应的位置打√

A. 你属于哪一个主要机构？（请选择其中一项）

1.公司本部 2.分公司 3.支公司

B. 你在公司哪一个职能领域内任职？（请选择其中一项）

1.共同资源部 2.两核部 3.营销部

C. 哪一种类型能体现你所从事的工作？（请选择其中一项）

1.处级以上管理人员 2.处级经理 3.职员（非销售人员） 4.销售员

D. 你是……？

1.女性 2.男性

E. 你在公司的工龄状况？

1.试工期 2.转正不足一年 3.满一年不足三年 4.三年以上

F. 你工作的地理区域位置：

5. 北京 2.上海 3.天津 4.广州 5.深圳 6.南京 7.青岛 8.大连

第二部分

问题

1. 我知道并理解的企业文化。
2. 我觉得自己适合从事目前的工作。
3. 与其它岗位的薪资水平相比，我的薪资水平较合理。
4. 我觉得本部门里同事间的关系融洽。
5. 休息时间安排较合理。
6. 我认为公司目前制度体系建立的方向是正确的。
7. 管理层能让我们知道我们想知道的状况。
8. 我的工作似乎能使我达到心中理想的目标。
9. 我觉得各种福利制度较完善。

10. 我认为本部门与各部门之间的沟通协调良好。
11. 我为在本公司服务感到骄傲。
12. 公司制度体系建设在统一规划和工作协调方面做得很好。
13. 我十分了解公司的发展前景（发展方向）。
14. 我对目前从事的工作很感兴趣。
15. 与其它的公司相比，福利很好。
16. 当我的工作过于繁重时，我可以依赖我的部门中的其它同事。
17. 我的同事大都发挥所长。
18. 我很了解公司的绩效考评体系和干部考核机制。
19. 我愿意推荐公司作为人们就业的一个理想单位。
20. 我目前的工作对我而言很有挑战性。
21. 就我的工作成就而言，我的薪资水平比较公平。
22. 我的工作环境没有烦恼。
23. 如果有机会，我愿意到其它岗位工作。
24. 公司目前的组织架构是合理的、有效的。
25. 我认为：公司将就本次调查表中所提出的问题采取行动。
26. 我的工作量稳定，不会忽多忽少。
27. 我对自己得到的福利待遇较满意。
28. 我的主管在执行与员工有观的规章制度时能保持公正和一致性。
29. 我认为我们的部门管理良好。
30. 我的直接主管在达到业务目标的同时也能急员工之所需。
31. 我相信公司的目标肯定会成功。
32. 我在目前的工作岗位上得到晋升的机会较多。
33. 总体来说，我们公司员工的工资级别评定过程是公平的。
34. 我的经理对我的工作表现给予建设性的反馈，使我的工作得以提高。
35. 我有足够的资源来完成我的工作。
36. 经理（主管）对我们的工作要求严格。
37. 我认为公司的发行目标很明确。
38. 我的工作时数安排很适当。
39. 与我所在部门的其他人相比，我认为我的工资水平是公平的。
40. 我的经理为我提供清楚的工作目标。

41. 我有足够的权限来完成我的工作。
42. 我的经理鼓励我在允许的范围内自己做出决定。
43. 我能得到关于公司目标确定的足够信息。
44. 我的工作压力很大。
45. 我认为公司在根据员工的工作表现付给工资方面是管理有方的。
46. 管理层与员工之间的信息沟通渠道比较多。
47. 员工的业余生活丰富，并能够得到广泛的关心。
48. 大多数经理（主管）能胜任他的工作。
49. 我能得到关于公司绩效的足够信息。
50. 杰出的个人贡献在我们公司能够得到充分肯定。
51. 根据我的耳闻目睹或亲身经历，我们的工资与同行的其它公司差不多甚至还高一些。
52. 总的来说，我与现在的经理有良好的工作关系。
53. 公司在业内有良好的声誉。
54. 当我需要从我的经理那里学习时，他的反映及时而果断。
55. 我对我在公司里事业发展前途方面有合理的想法。
56. 我的工作可充分利用我的知识和能力。
57. 公司目前的激励政策比较完善合理。
58. 我从其他部门的同事那里得到足够的信息，以使我的工作高效完成。
59. 我干得好时会得到认可与奖励。
60. 管理层能接纳我们的建议和抱怨。

请您在每个问题中选择一项最呵护自己看法的答案，将相应评分填写在分数栏目内，所有题目的备选

答案均为：5. 完全同意 4. 较同意 3. 确定 2. 太同意 1. 全不同意

题号	分数	题号	分数	题号	分数	题号	分数	题号	分数	题号	分数
1		2		3		4		5		6	
7		8		9		10		11		12	
13		14		15		16		17		18	
19		20		21		22		23		24	
25		26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35		36	
37		38		39		40		41		42	
43		44		45		46		47		48	
49		50		51		52		53		54	

55		56		57		58		59		60	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

第三部分

1. 你认为在工作最满意的什么？
2. 如果你能为公司制度体系改进工作做一件事，会是什么？
3. 其它意见或建议：

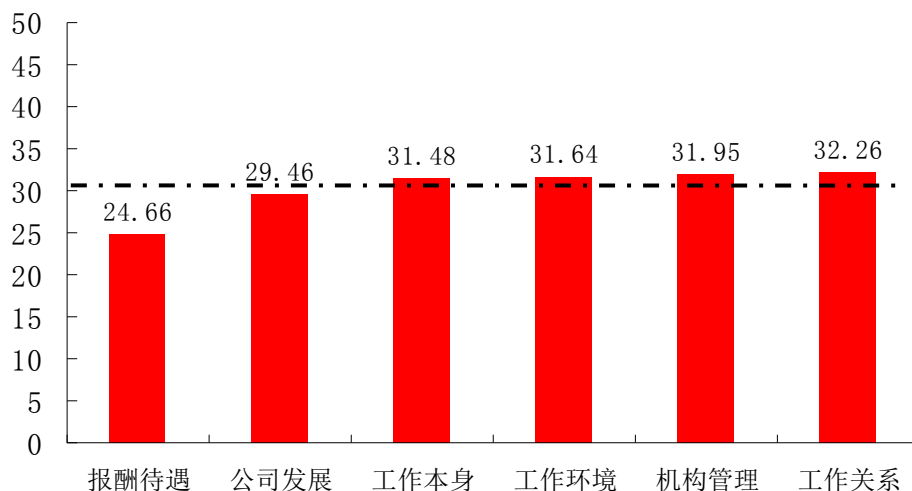
调查结果

本问卷主要由 60 道选择性问题的构成，包括影响人力资源工作绩效最关键的六个方面。各项目总分为 50 分，员工平均满意度 30.24，属基本满意。

（一）根据调查结果显示，在人力资源关注的六个方面中：

员工最满意的是公司的工作关系（32.26）

员工最不满意的是薪资待遇（24.66）



（二）在 60 道选择问题中，员工对目前工作最满意的有：

1. 经理（主管）对我们的工作要求严格。（4.06）
2. 我觉得自己适合从事目前的工作。（3.93）
3. 我觉得本部门里同事们的关系融洽。（3.93）
4. 总的来说，我与我的经理有良好的工作关系。（3.81）
5. 我对目前从事的工作很感兴趣。（3.69）

认为需要改善的有：

1. 根据我的耳闻目睹或亲身经历，我们的工资与同行的其它公司差不多甚至还高一些。（1.96）
2. 员工的业余生活丰富，并能够得到广泛的关心。（2.21）
3. 管理层与员工之间的信息沟通渠道比较多。（2.26）
4. 与其它的公司相比，华泰的福利很好。（2.33）

5. 我认为公司在根据员工的工作表现付给工资方面是管理有方的。(2.43)

(三) 不同部门员工满意度比较

本次调查共有 84 名员工参与，其中共同资源部有 65 人（77.38%），两核部有 12 人（14.29%），营销部有 7 人（8.33%）。不同部门职员满意的方面略有不同，比较而言：

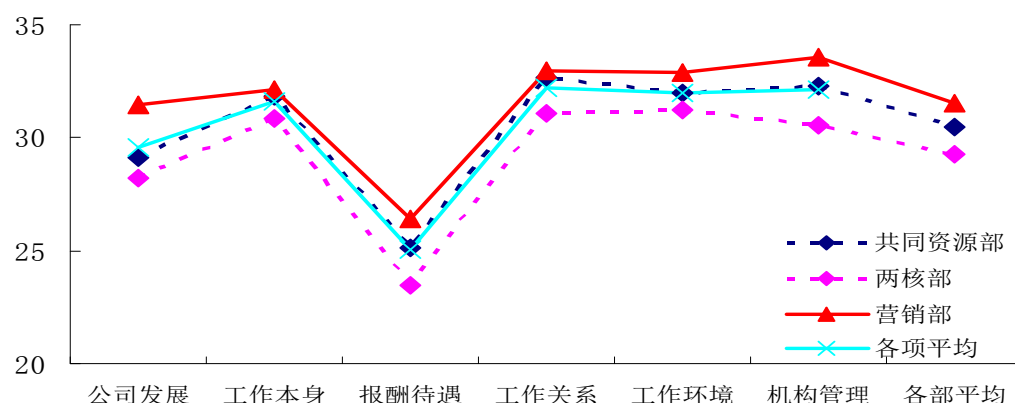
① 两核部的满意度最低为 29.25，主要体现在对公司的机构管理和报酬待遇方面；

② 营销部的满意度最高位 31.57，主要体现在公司发展和机构管理两个方面。

调查结果见附表 2。

部门\项目	公司发展	工作本身	报酬待遇	工作关系	工作环境	机构管理	各部平均
共同资源部	29.09	31.80	25.12	32.65	31.95	32.26	30.48
两核部	28.25	30.83	23.5	31.08	31.25	30.58	29.25
营销部	31.43	32.14	26.43	33.00	32.86	33.57	31.57
各项平均	29.59	31.59	25.02	32.24	32.02	32.14	

附图 2:



(四) 不同级别员工满意度比较

本次调查共有 84 名员工参与，其中经理级管理人员有 16 人（19.25%），处级经理有 17 人（20.24%），职员有 51 人（60.71%）。

调查结果显示：

① 随着级别的高增，满意度逐渐降低，其中经理级满意度最低为 28.65，主要体现在对公司的发展目标和方向上；职员的最高为 31.25，主要体现在工作关系和机构管理两方面。

② 在公司发展和工作两方面，满意度随级别的提高而降低。

③ 在工作关系方面，处级经理的满意度最低。

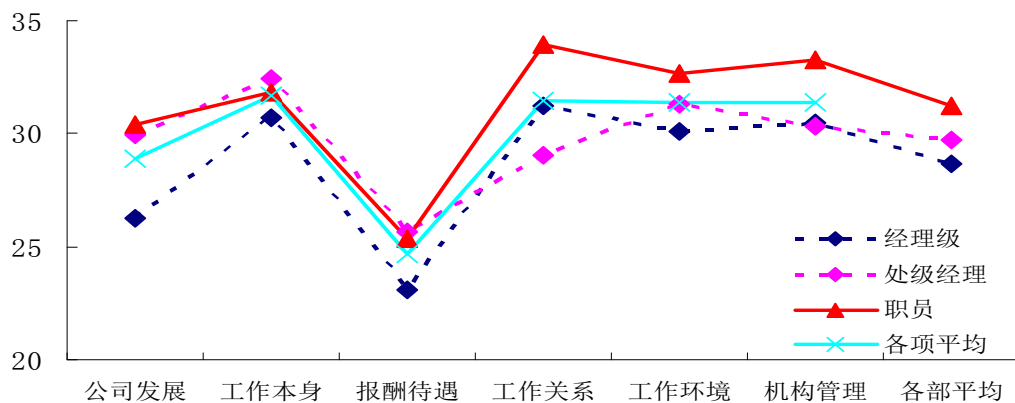
④ 在报酬法方面，满意度普遍较低，但经理级表现最为突出。

调查结果见附表 3。

部门\项目	公司发展	工作本身	报酬待遇	工作关系	工作环境	机构管理	各部平均
经理级	26.25	30.69	23.06	31.25	30.13	30.50	28.65

处级经理	29.94	32.47	25.65	29.06	31.29	30.35	29.76
职员	30.43	31.8	25.37	33.98	32.69	33.24	31.25
各项平均	28.87	31.65	24.69	31.43	31.37	31.36	

附图 3:



(五) 不同性别员工满意度比较

本次调查共有 84 名员工参与，其中女性有 44 人（52.38%），男性有 40 人（47.62%）。

① 总体而言，女性职员的满意度高于男性。

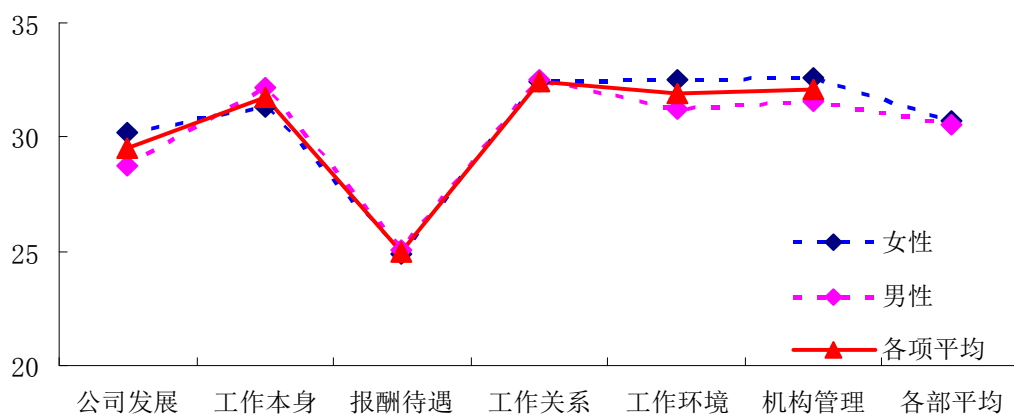
② 男性职员的不满主要集中在公司发展和机构管理上，而女性在工作本身上的满意度较男性低。

调查结果见附表 4。

附表 4:

部门\项目	公司发展	工作本身	报酬待遇	工作关系	工作环境	机构管理	各部平均
女性	30.23	31.34	24.91	32.41	32.55	32.61	30.68
男性	28.78	32.15	25.08	32.53	31.23	31.6	30.52
各项平均	29.51	31.75	25.00	32.47	31.89	32.11	

附图 4:



工作环境及员工满意度

(实例之二)

第一部分：说明

每一项目都分 1 至 5 分，按照调查针对的模块，每个模块的调查项目打分累加就是该模块总的分数。这些分数经过模块间的比较以及与前年比较，从而指导我们对企业人力资源管理成效的理解。

“公司”是指您所在的公司。(即，总公司)

“工作群体或领域”是指您所直接供职的群体或领域。(即，处室级机构)

“部门”是指您所在群体上的上级部门。(即，部门级机构)

“主管”是指您目前的直接领导者，无论其头衔如何。

“管理层”是指那些您的直接领导之上的管理人员，无论其头衔如何。(如您的直接领导是处经理，则您的管理层为部门总经理)

“高级管理层”指公司最高决策层。(即，董事长及其他总裁室领导)

本问卷各层级员工全体参与。答案请另行答在答题纸(计算机 Excel 文件)中。

第二部分：调查意见

公司战略

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
1.在我的工作群体中：						
a. 我们力求不发生问题，而不是有了问题再去改正	1	2	3	4	5	6
b. 我们通常回顾工作进展程度，从而不断提高完善	1	2	3	4	5	6
2.我知道我的工作对客户的影响很大：						
a. 内部客户（例如，为公司内部其它部门服务）	1	2	3	4	5	6
b. 外部客户（那些购买公司产品及服务的客户）	1	2	3	4	5	6
请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 好	好	一般	不好	非常 不好	无法 回答
3.请评价贵公司产品及服务的质量	1	2	3	4	5	6
请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 满意	满意	部分满意/ 部分不满意	不 满意	非常 不满意	没有 意见

4.请评价您对所在群体达到客户需求的满意度：

a. 内部客户（例如，为公司内部其它部门服务）	1	2	3	4	5	6
b. 外部客户（那些购买公司产品及服务的客户）	1	2	3	4	5	6

沟通

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
-----------------	----------	----	----------------	---------	-----------	----------

5.我对以下方面有很好的理解：

a. 本公司的经营目标及方向	1	2	3	4	5	6
b. 为达到目标采取的步骤	1	2	3	4	5	6

6.本公司在提供以下信息方面做得很好：

a. 我的薪酬的支付方式和水平	1	2	3	4	5	6
b. 我的福利计划和水平	1	2	3	4	5	6
c. 组织的重大变革	1	2	3	4	5	6
d. 经营业绩水平	1	2	3	4	5	6

7.在我的工作群体中，为更好的实现

经营目标我们能够得到相关的信息 （例如：预算、质量、生产率）	1	2	3	4	5	6
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

8.公司能及时通知我对我有影响的事情

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

9.我能够在公司很容易地使用技术手段

进行交流（例如：电子邮件、内部局 域网）	1	2	3	4	5	6
-------------------------	---	---	---	---	---	---

10.我能够在工作群体中自由发表意见

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

11.本公司在以下方面做得很好：

a. 听取员工的意见及建议	1	2	3	4	5	6
b. 采纳员工的建议	1	2	3	4	5	6

12.我很了解公司的价值

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

绩效管理

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
-----------------	----------	----	----------------	---------	-----------	----------

13.我的绩效能被给予公正的评价	1	2	3	4	5	6
------------------	---	---	---	---	---	---

14.我的绩效评估能及时评价	1	2	3	4	5	6
----------------	---	---	---	---	---	---

15.我的绩效评估结果有助于提高我的绩效	1	2	3	4	5	6
----------------------	---	---	---	---	---	---

16.本公司在以下方面做得很好

a. 识别较好的绩效	1	2	3	4	5	6
b. 教育后进员工以提高其绩效	1	2	3	4	5	6

团队合作

请圈选出相关数字对问题做出回答

	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
17.在我的群体中，我们能团结协作	1	2	3	4	5	6
18.在公司中，部门间有很好的团队协作	1	2	3	4	5	6
19.公司中不同北京的员工彼此尊重	1	2	3	4	5	6
20.我的工作群体接受过如何更好进行团队协作的培训	1	2	3	4	5	6

决策能力

请圈选出相关数字对问题做出回答

	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
21.公司的管理层能及时做出决策	1	2	3	4	5	6
22.公司管理层能解释重大决策的原因	1	2	3	4	5	6
23.我有为提高工作效率而做出决策的权力	1	2	3	4	5	6
24.公司允许员工参与决策	1	2	3	4	5	6

监督

请圈选出相关数字对问题做出回答

	非常好	好	一般	不好	非常不好	无法回答
25.请您给出对您的主管人员的评价：						
a. 具备适宜的人事政策及公平的执行程序	1	2	3	4	5	6
b. 帮助您解决相关的工作问题	1	2	3	4	5	6
c. 能够帮助您平衡工作及家庭责任	1	2	3	4	5	6
d. 能够给您关于绩效的反馈	1	2	3	4	5	6
e. 能够教育员工提高他们的绩效	1	2	3	4	5	6
f. 能够建立明确的沟通及任务分配	1	2	3	4	5	6
g. 能够帮助员工加强团队协作	1	2	3	4	5	6
h. 能够通知您关于管理层的决策	1	2	3	4	5	6
i. 能够帮您“赢取时间”参加培训及个人发展	1	2	3	4	5	6
j. 对您非常尊敬	1	2	3	4	5	6
k. 能够为实现组织目标创造一种紧迫感	1	2	3	4	5	6

管理效力

请圈选出相关数字对问题做出回答

	非常好	好	一般	不好	非常不好	无法回答
--	-----	---	----	----	------	------

26.以您判断，下列由高级管理层（指总裁室）进行控制的工作做得如何：

a. 提高公司的利润率	1	2	3	4	5	6
b. 经营增长情况	1	2	3	4	5	6
c. 成本控制	1	2	3	4	5	6
d. 开发新的业务（例如：新的产品或服务、新的生产线）	1	2	3	4	5	6
e. 公司为有效竞争作了相应变革	1	2	3	4	5	6
f. 鼓励员工参与	1	2	3	4	5	6
g. 创造学习向上的氛围	1	2	3	4	5	6
h. 为实现组织目标创造一种紧迫感	1	2	3	4	5	6
i. 表现与公司核心价值一致	1	2	3	4	5	6
j. 激励员工表现更加优秀	1	2	3	4	5	6

请圈选出相关数字对问题做出回答

	非常同意	同意	部分同意/部分不同意	不同意	非常不同意	没有意见
--	------	----	------------	-----	-------	------

27.我的观点是：

a. 本部门管理得很好	1	2	3	4	5	6
b. 整个公司管理得很好	1	2	3	4	5	6

28.我公司的工作作风是正直诚恳

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

29.我对公司高级管理层所做的工作很信任

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

30.我有足够的机会给予高级管理层直接的反馈：

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

31.在本公司：

a. 员工对其承诺的事情能全权负责	1	2	3	4	5	6
b. 共同分享信息和创意	1	2	3	4	5	6
c. 当员工遇到工作上的困难时，能得到支持	1	2	3	4	5	6
d. “个人能力”作为晋升的重要条件	1	2	3	4	5	6

32.公司在以下方面做得很好：

a. 留住表现出色的员工	1	2	3	4	5	6
b. 衡量员工价值充分考虑其不同文化背景，	1	2	3	4	5	6

不同个性，及不同思维方式

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常严重程度	很大程度	有一定程度	很小程度	较少程度	没有意见
33.某些组织对不同级别的员工有不同的待遇。例如：包括办公室大小、办公家具、泊车位、专用餐厅、称谓等。您在组织在此方面做到哪个程度？	1	2	3	4	5	6

薪酬

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常同意	同意	部分同意/部分不同意	不同意	非常不同意	没有意见
34.总的看来，我的薪酬（工资与奖金、补贴）与以下人员比起来，比较公平：						
a. 公司内从事相同工作的人员	1	2	3	4	5	6
b. 其它公司从事相同工作的人员	1	2	3	4	5	6
35.公司在绩效与付酬的结合方面做得很好	1	2	3	4	5	6
36.我了解公司与经营战略相关的薪酬体系	1	2	3	4	5	6
37.公司的薪资计划有助于激励我提高经营绩效	1	2	3	4	5	6
38.在公司中，我希望工作做得很好，得到的回报越高	1	2	3	4	5	6
39.公司中高绩效的员工会受到表彰	1	2	3	4	5	6
40.我了解自己得“全部报酬”内容（包括：工资、奖金、福利。）	1	2	3	4	5	6

请圈选出相关数字对问题做出回答	远高于一般水平	略高于一般水平	一般水平	略低于一般水平	远低于一般水平	没有意见
41.总的来看，与其它公司在相同职位上提供的全部薪酬相比，您对公司“全部报酬”计划的评价如何（工资、奖金、福利、股票计划）？	1	2	3	4	5	6

福利

请圈选出相关数字对问题做出回答	远高于一般水平	略高于一般水平	一般水平	略低于一般水平	远低于一般水平	没有意见
42.与其他公司在相同职位上提供的福利相比，您如	1	2	3	4	5	6

何看待公司的福利计划？

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 满意	基本 满意	部分满意/ 部分不满意	不 满意	非常 不满意	没有 意见
43.请评价下列每一项福利的满意程度：						
a. 您的医疗健康保险	1	2	3	4	5	6
b. 伤残保险	1	2	3	4	5	6
c. 带薪休假（病假、休假）	1	2	3	4	5	6
d. 养老金/退休金计划	1	2	3	4	5	6
44.您对健康计划的执行情况是否满意（如准确及 时地处理申请，回答客户提出的问题，解决问题 的能力等）？	1	2	3	4	5	6

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
45.总的来看，公司的政策和规划有助于员工平衡 工作和家庭责任之间的关系	1	2	3	4	5	6
46.公司提倡灵活的工作安排（如灵活的工作时间、 工作方式、工作分工）	1	2	3	4	5	6

职业发展与培训

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
47.公司在以下方面做得很好：						
a. 提高能使我更好完成哦年工作的培训	1	2	3	4	5	6
b. 为员工提供本部门其它工作的培训	1	2	3	4	5	6
c. 提升表现出色的员工	1	2	3	4	5	6
48.如果公司内部有合适的人选，公司会人员内部员 工而不是从外边聘用	1	2	3	4	5	6
49.在公司内部我能够接受培训，使我升到更高级别 的岗位	1	2	3	4	5	6
50.公司在提供以下机会方面做得很好：						
a. 个人成长与发展（项目委任，调动）	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6

b. 晋升（提升）

51.员工享有同等的晋升和职业发展机会，公司不会

考虑下列因素：

a. 种族/文化背景 1 2 3 4 5 6

b. 性别 1 2 3 4 5 6

c. 年龄 1 2 3 4 5 6

d. 亲群关系 1 2 3 4 5 6

52.公司能够明确指出获得成功所需的技能 1 2 3 4 5 6

53.公司为表现出色的员工提供了很好的工作保障 1 2 3 4 5 6

工作内容和满意度

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常满意	基本满意	部分满意/ 部分不满意	不满意	非常不满意	没有意见
54.全面考虑，您对目前的工作是否满意？	1	2	3	4	5	6

55.您对下列方面的满意程度是：

a. 您的工作类型 1 2 3 4 5 6

b. 在工作中您发挥特长的机会 1 2 3 4 5 6

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常同意	基本同意	部分同意/ 部分不同意	不同意	非常不同意	没有意见
56.我知道自己的工作对于达到公司的经营目标	1	2	3	4	5	6

做出了多大的贡献

57.我认为我可以很充分的表述自己所从事的工作 1 2 3 4 5 6

58.我能在以下方面提出意见：

a. 群体内员工聘用决策 1 2 3 4 5 6

b. 对同事评估 1 2 3 4 5 6

c. 评估直接主管 1 2 3 4 5 6

59.我没有受到工作压力的困扰 1 2 3 4 5 6

60.公司会帮助雇员缓解工作压力 1 2 3 4 5 6

61.我喜欢和同事共同工作 1 2 3 4 5 6

公司形象

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常满意	基本满意	部分满意/ 部分不满意	非常不同意	不 满意	没有意见
-----------------	------	------	----------------	-------	---------	------

62.总体看来，您对公司目前的状况是否满意？	1	2	3	4	5	6
请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
63.总体看看，与其它公司相比贵公司处于何水平？	1	2	3	4	5	6
请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
64.我为能在公司工作而感到骄傲	1	2	3	4	5	6
65.我会向其他人推荐来我公司工作	1	2	3	4	5	6
66.我会留在现在的公司，即使其他公司有类似的空缺	1	2	3	4	5	6
67.我支持公司的经营目标	1	2	3	4	5	6

变化

请圈选出相关数字对问题做出回答	变化之后 效果更好	变化之后效 果与过去相同	变化之后 效果更差	没有 意见
68.考虑到公司在过去几年发生的变化，总的来说， 您将这样评价您所在的公司	1	2	3	4

请圈选出相关数字对问题做出回答	太快	正合适	太慢	没有意见
69.考虑到目前同行业的竞争环境，您认为贵公司的 改革步伐：				
a. 就您所在的部门而言	1	2	3	4
b. 就整个公司而言	1	2	3	4

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
70.在快速变化的经营环境中，公司将促进我更有效 的工作	1	2	3	4	5	6

领导

请圈选出相关数字对问题做出回答	非常 同意	同意	部分同意/ 部分不同意	不 同意	非常 不同意	没有 意见
71.您认为您所在的公司高级管理层与一般雇员间的 信任度如何	1	2	3	4	5	6

72. 请将您所认识的在组织中处于领导层地位的人全

部考虑在内，对于领导层，以下哪些方面是需要

大力改善的。请选择下列 5 项中的 2 项：

- | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|
| a. 能够看到人的优势和弱点 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b. 持之以恒地学习 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c. 面对改革与未知事件的发生充满信心 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| d. 在信仰和原则立场上自我表现激励 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| e. 以身作则（将个人利益放在一边以工作为重） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

第三部分：背景资料

工作背景

73. 下列哪一类描述最符合您的岗位级别？

- | | |
|-----------|----------------|
| a. 临聘员工 | b. 秘书/一般职员 |
| c. 主管级 | d. 处经理级 |
| e. 部门总经理级 | f. 总裁级 |
| g. 董事长 | h. 其他（解释_____） |

74. 下列哪种描述最符合您主要从事的工作类型？

- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| a. 客户服务 | b. 核保、核赔、再保险等业务管理 |
| c. 产品开发和精算技术 | d. 信息技术服务（如电脑系统、电讯、软件开发、数据处理） |
| e. 企业统计和计划 | f. 市场销售 |
| g. 其它技术支持（如财务、法律、人力资源） | |
| h. 其他 | |

75. 您的工资是按照何种方式支付的？

- | | |
|--------|---------|
| a. 按小时 | b. 月薪 |
| c. 年薪 | d. 销售提成 |

76. 下列哪一项最符合公司对你近期工作的评价？

- | | |
|--------|-------------|
| a. 非常好 | b. 好 |
| c. 一般 | d. 不会 |
| e. 很差 | f. 没有意见/不适合 |

77. 请标出你在目前公司的工作年限

- | | |
|------------|-----------------|
| a. 不到 3 个月 | b. 3 个月以上 1 年以下 |
|------------|-----------------|

- c. 1 年以上 2 年以下
- d. 2 年以上 4 年以下
- e. 4 年以上 6 年以下

公司背景

78. 根据公司过去几年的经营业绩，如何看待公司在同行中的位置？

- a. 顶级水平线
- b. 在一般水平以上
- c. 一般水平
- d. 在一般水平以下
- e. 较差水平
- f. 没有意见

79. 在过去的几年中，您会这样评价您所在的公司：

- a. 超越了既定的财务和经营业绩目标
- b. 达到了既定的财务和经营业绩目标
- c. 没有完全达到既定的财务和经营业绩目标
- d. 完全没有达到既定的财务和经营业绩目标
- e. 没有意见

个人资料统计

80. 您的性别？

- a. 男
- b. 女

81. 您的所在范围年龄？

- a. 30 岁以下
- b. 30 至 40 岁间
- c. 40 至 50 岁间
- d. 50 至 60 岁间
- e. 60 岁或 60 岁以上

82. 请综合您所回答的上述问题，进一步指出贵公司在哪 3 个方面需要继续改善以提高员工的满意度，并更好的履行公司的义务。请按顺序分别标出序号和内容。

- a. _____
- b. _____
- c. _____

总公司对分公司专项指导满意度调查

请在与您观点相符的项目括号内打“√”。用于衡量总公司各部门对分公司管理质量。

调查项目：基本项目		优	良	中	低	差
1	信息： 总公司是否建立了畅通的信息系统，内外信息是否全面快速的得到传递？					
2	营销： 总公司是否能够根据环境的变化不断调整营销政策并得到很好的贯彻？					
3	人力： 总公司是否能够根据企业发展目标的需要不断调整组织结果和人力配置？					
4	管理： 总公司是否制定了适合自身需要的管理机制并得到很好的贯彻执行，且能够根据不同的时期进行必要的调整？					
调查项目：计划职能		优	良	中	低	差
1	目标： 总公司是否制定明确的发展目标，并能够不断检讨，并且员工都清楚？					
2	策略： 总公司是否根据发展目标制订相应的发展策略，并能够不断检讨？					
3	行动计划： 总公司是否制订了整体的可行的长期、中期和短期工作行动计划？能够不断检讨吗？					
4	销售： 总公司是否在深入分析市场形势的基础上制订现实可行的长期、中期和短期销售计划？能够不断检讨吗？					
5	产品： 总公司在产品管理方面是否明确的长期、中期和短期计划？能够不断检讨吗？					
6	人员： 总公司是否制订长期、中期和短期的人员开发、储备计划，能够在实施中不断检讨吗？					
7	资本： 总公司是否制订长期、中期和短期的资金及资本管理计划？能够不断检讨吗？					
8	同步： 总公司内部各部门间的工作计划是否出现矛盾？矛盾的出现是计划之间缺乏沟通吗？					
9	总结： 总公司内部是否具有全面的阶段性工作总结？工作总结确实得到认真对待吗？					
调查项目：组织职能		优	良	中	低	差
1	架构： 总公司架构是为了完成组织目标进行设计的吗？					
2	职能： 每个部门都具有明确的职能吗？部门之间的职能存在重叠或漏项的问题吗？					
3	权利与责任： 每个人的工作目标进行详细描述了吗？本确实清楚吗？					
4	标准：					

	每个人的工作目标进行标准化、量化描述了吗？个人确实清楚吗？					
5	行为： 总公司内部行为标准制订了吗？每个人确实都清楚吗？					
6	条件： 对于总公司内部的每一个岗位人员的条件（知识、技能、态度）进行明确的描述了吗？ 能够在内部形成竞争上岗的环境吗？					
7	流程： 对于总公司内部上下级之间的工作流程和部门之间的工作流程进行科学化、合理化设计了吗？能够严格按照流程执行吗？					
8	纪律： 总公司内部是否规定明确的奖励或惩罚制度，并具有详细的执行标准？能够执行吗？					
9	报酬： 总公司内部是否具有合理的薪酬体系？薪酬体系能够体现多劳多得和公平公正的原则吗？					
10	绩效： 总公司是否进行定期的绩效评估？对于绩效评估的结果是否被合理应用？					
11	创新： 总公司中是否鼓励创新？对于合理创新所导致的失败是否被认为正常？					
12	领导： 总公司内部管理者是否对其上司负责？是否对其所管辖的人负全面责任？					
调查项目：指挥职能		优	良	中	低	差
1	目标： 领导者是否使每个人都明确共同的目标？并指挥为共同目标的实现分别行动？					
2	时间： 领导者是否能够合理安排工作时间？并对各相关工作岗位的时间进度进行有效安排？					
3	通告： 总公司中的相关人员之间是否可以及时获悉来自组织内部或组织外部的信息？					
4	会议： 总公司内部的会议是否能够真正解决问题？小组会议、部门会议是否充满开放的气氛？					
5	参与： 管理者是否让工作相关者参与一起进行工作计划制订和发现问题、提出解决问题的办法？					
6	管理者是否让工作相关者参与一起进行偶给你做计划制订和发现问题、提出解决问题的办法？					
7	指导： 在下属工作不利的情况下，领导者是否能够给予恰当的工作指导？					
8	批评： 管理者在下属工作出现问题的时候，是严厉谴责还是悉心分析问题出现的原因和导致的不利后果，帮助下属改进？					
9	表扬： 工作出色能否得到领导和他人的承认？					
10	晋升： 总公司中每个人的晋升是否都是因为他（她）的工作出色、业绩突出，让晋升者具有成就感？					

调查项目：协调能力		优	良	中	低	差
1	政令协调： 领导者是否能够很好的协调组织内部出现的不同意见？					
2	计划协调： 总公司内部、各部门之间的工作计划是否能够步调一致？					
3	行动协调： 各部门之间或部门内部工作时，是否能够以大局为重，进行必要的配合？					
4	关系协调： 领导者是否能够很好的处理各部门之间因考虑各自利益而产生的矛盾？					
5	疑问处理： 当下属在工作中出现无法解决的问题并向上级提出意见及请求指示时，领导者是否能够正确及时给予答复？					
6	信息传递： 部门之间、上下级之间的文件、通知等各种信息传达是否准确、及时？					
7	自我管理： 总公司内部是否强调自我管理意识和自我发现问题和解决问题能力？					
8	变化协调： 领导者是否固持己见？是否能够对环境的变化产生快速的反应并采取适当的方法？					
调查项目：控制职能		优	良	中	低	差
1	控制职责： 总公司内部是否明确管理者的控制职责？是否充分利用人力资源、财务审计等职能来强化控制能力？					
2	控制方法： 是否经常对员工工作进行必要的工作检查和绩效考核？					
3	控制标准： 检查员工工作和绩效考核是否与各部门或员工的本职工作职责有关？					
4	事前、事中、事后： 总公司各职能控制是否仅注重事中、事后控制，做到全程控制了吗？					
5	控制力度： 总公司控制职能的工作重点是否以影响总公司目标实现程度为控制？					
6	控制频率： 总公司内部监督、检查等控制行为是否尽可能减少对工作的影响？					
7	控制工具： 在开展有关控制行为时采取的方法和工具易于使用和理解吗？					
8	控制成本： 开展有关的控制工作产生的效益足以抵消控制工作本身的开销吗？					
9	控制效果： 进行绩效考核等工作后其结果得到重视了吗？					
10	控制改善： 对以控制工作中发现的问题得到改进了吗？					

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址 www.mhjy.net