附件1：

**用户调查表**

调查单位： 调查日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **用户**  **情况** | 姓名 | | | |  | | | | | | | 联系电话 | | | |  | | | | | | 从事烘干机操作年限 | | | | 年 | | |
| 家庭住址 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 使用培训情况 | | | | 未培训□ 上机前培训□ 专业培训□ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **机具**  **情况** | 产品型号 | | | | | | | |  | | | | | | | | | | 生产企业 | | | |  | | | | | |
| 结构型式 | | 密封箱体式□ 烤槽敞开式□ | | | | | | | | | | | | | | | | 烘干方式 | | | | 连续式□ 循环式□ | | | | | |
| 供热装置燃料种类 | | 煤□ 电□ 生物质□ 其他□ | | | | | | | | | | | | | | | | 配套电机总功率 | | | | kW | | | | | |
| 出厂日期 | |  | | | | | | | | 出厂编号 | | |  | | | | | | | | | 购机日期 | |  | | | |
| 烘干物料 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **安**  **全**  **性** | 安全防护 | | 高温部件（炉门、高于操作者站立面 2.5 m的部件除外）应有防护措施。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 是□否□ |
| 安全信息 | | 对操作者存在或有潜在危险的防护装置、高温热源装置及导电元件等部位，应在其附近明显位置上设置永久性安全警示标志，安全标志应符合GB 10396的规定。产品使用说明书中应有安全注意事项说明，产品上设置的安全标志应在使用说明书中复现。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 有□无□ |
| 安全装备 | | 电控系统应设置过载和漏电保护装置。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 有□无□ |
| 人身安全事故 | | | | | | 有□无□ | | | 安全事故情况描述及处理结果: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 用户评价 | | | | | | 很满意□， 比较满意□， 一般□， 差□， 很差□ | | | | | | | | | | | | | | | | | 得分： | | | | |
| **可**  **靠**  **性** | 是否有故障 | | | | | | | | | | | | 有□ 无□ | | | | | | | 累计发生故障的次数 | | | | 次 | | | | |
| 首次故障前烘干时间（轻微故障不计入） | | | | | | | | | | | | 小时 | | | | | | | 首次故障前烘干量 | | | | 吨 | | | | |
| 总烘干时间 | | | | | | | | | | | | 小时 | | | | | | | 总烘干量 | | | | 吨 | | | | |
| 用户评价 | | | | | 很满意□， 比较满意□， 一般□， 差□， 很差□ | | | | | | | | | | | | | | | | | | 得分： | | | | |
| 发生故障日期 | | | 故障发生部位和表现 | | | | | | | | | | | | | 故障原因及处理情况 | | | | | | | | | | 备注 | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | |
| **适**  **用**  **性** | 适用物料情况 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | | | | | | 烘干能力 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | |
| 烘干效果 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | | | | | | 燃料消耗情况 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | |
| 电气控制可靠性和灵敏度 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | | | | | | 配套风机适用情况 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | |
| 用户评价 | | | | | | | 很满意□， 比较满意□， 一般□， 差□， 很差□ | | | | | | | | | | | | | | | | 得分： | | | | |
| **售后服务** | 产品的安装调试满意程度 | | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | | | | | | | 售后服务的及时性 | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | |
| 三包配件是否容易购买 | | | | | | | 是□ 否□ | | | | | | | | | | 售后服务人员解决问题的能力 | | | | | | 好□ 中□ 差□ | | | | |
| 用户评价 | | | | | | | 很满意□， 比较满意□， 一般□， 差□， 很差□ | | | | | | | | | | | | | | | | 得分： | | | | |
| **投诉情况** | | 有□ 无□ | | | | | | **对投诉有无处理** | | | | | | | 有□ 无□ | | | | | | **用户评价综合得分** | | | 得分： | | | | |
| **用户反馈意见** | | | | | | | | 下次是否还会购买同一个企业的产品吗？ | | | | | | | | | | | | | | | | 是□ 否□ | | | | |
| **备 注** | | 1. 根据实际情况在空格处填写或在候选项□中打√; 2.评分标准：很满意为90～100分，比较满意为70～89分，一般为60～69分，差为40～59分，很差为39分以下。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

调查人签字： 用户签字：