

کد فرم: FR 07001/01

شماره کار:

تاریخ:

## سنجش رضایتمندی مشتریان



مشتری گرامی؛ خواهشمند است باهدف بهبود فرآیند ارائه خدمات، نحوه ارائه خدمات شرکت را مورد ارزیابی قرار داده و نظرات و پیشنهادات خود را بیان نمایید.

### مشخصات متقاضی

حقیقی  حقوقی

آزمایش درخواستی:

نام شرکت حقوقی / شخص حقیقی:

نوع نمونه:  بتن  فلزات و میلگرد  خاک  سنگ  فیبر  آسفالت  آب  سیمان  مواد شیمیایی

### سطح رضایت

بسیار ضعیف

ضعیف

متوسط

خوب

عالی

### پرسش نظر سنجی ( مشتری / نماینده محترم تکمیل فرمایند)

نوع سوال

ردیف	نوع سوال	پرسش نظر سنجی ( مشتری / نماینده محترم تکمیل فرمایند)	عالی	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف
۱	مشتری	تنوع خطوط ارتباطی و سهولت دسترسی را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۲		نحوه اطلاع‌رسانی و مشاوره اولیه فرآیند ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۳		دسترسی به کارشناس میز خدمت و پاسخگویی ایشان را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۴	فرآیند ارائه خدمات	نحوه پاسخگویی به سوالات فنی را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟ (در صورت نیاز)					
۵		میزان سهولت فرآیند ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۶		میزان سرعت انجام خدمات و تحویل گزارش فنی را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۷	عملکرد فنی	میزان بهره‌برداری از تکنولوژی و تجهیزات مدرن را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۸		میزان بهره‌گیری از استانداردهای فنی بین‌المللی را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۹		دانش فنی و به‌روزر بودن کارشناسان مربوطه را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۰		میزان اعتماد به نتایج و گزارش‌های فنی ارائه‌شده را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۱		میزان تنوع خدمات و آزمایش‌های قابل ارائه را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۲	فرآیند ارائه گزارش	کیفیت گزارش فنی (کیفیت چاپ، خوانابودن، تعداد نسخ و...) را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۳		نحوه ارائه گزارش دیجیتال در سامانه " آزمایشگاه من" را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۴		به موقع بودن و شفافیت رسیدگی به نظرات و پیشنهادات را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟					
۱۵	وفاداری به شرکت	چقدر احتمال دارد استفاده از خدمات شرکت ما را به دیگران پیشنهاد دهید؟					
۱۶		چقدر احتمال دارد در آینده جهت دریافت خدمات، مجدداً به شرکت ما مراجعه نمایید؟					
۱۷		از تجربه خود در شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک چقدر رضایت داشتید؟					

نام و محل امضاء مشتری / نماینده محترم: