

سنجش رضایتمندی مشتریان

کد فرم: FR ۰۷۰۰۷/۰۱
شماره کار:
تاریخ:

مشتری گرامی؛ خواهشمند است باهدف بهبود فرآیند ارائه خدمات، نحوه ارائه خدمات شرکت را مورد ارزیابی قرارداده 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 قیر آسفالت آب سیمان مواد شیمیایی

ردیف	نوع سوال	پرسش نظر سنجی (مشتری / نماینده محترم تکمیل فرمایند)	سطح رضایت				
			عالی	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف
۱	دسترسی	تنوع خطوط ارتباطی و سهولت دسترسی را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۲		نحوه اطلاع رسانی و مشاوره اولیه فرآیند ارائه خدمت را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۳		دسترسی به کارشناسان مز خدمت و پاسخگویی استان را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۴	فرآیند ارائه خدمات	نحوه پاسخگویی به سوالات فنی را چگونه ارزیابی می فرمایید؟ (در صورت نیاز)					
۵		میزان سهولت فرآیند ارائه خدمت را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۶		میزان سرعت انجام خدمات و تحویل گزارش فنی را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۷		میزان بهره برداری از تکنولوژی و تجهیزات مدرن را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۸	عملکرد فنی	میزان بهره گیری از استانداردهای فنی بین المللی را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۹		دانش فنی و به روز بودن کارشناسان مربوطه را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۱۰		میزان اعتماد به نتایج و گزارش های فنی ارائه شده را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۱۱		میزان تنوع خدمات و آزمایش های قابل ارائه را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۱۲		کیفیت گزارش فنی (کیفیت چاپ، خوانا بودن، تعداد نسخ و...) را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۱۳	فرآیند ارائه گزارش	نحوه ارائه گزارش دیجیتال در سامانه "آزمایشگاه من" را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
۱۴		به موقع بودن و شفافیت رسیدگی به نظرات و پیشنهادات را چگونه ارزیابی می فرمایید؟					
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: