



شرکت سیمان فارس نو  
فرم اندازه گیری رضایت مشتری

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

مشتری محترم:

خواهشمنداست قبل از تکمیل فرم موارد ذکر گردیده در پشت آن را به دقت مطالعه فرمائید.

گروه مشتری: عاملین  انبوه سازان  صنایع و صنوف سیمان بر  رژه های عمرانی

نوع و تیپ سیمان خریداری شده توسط مشتری:  تیپ ۱  تیپ ۲  سایر: .....

کیسه ای  فله ای

درجه اهمیت		بد است و حتما بایستی اصلاح گردد	ضعیف است و نیاز به اصلاح دارد	بہتر است اصلاح گردد	خوب است	عالی و راضی کننده است	راهنمای امتیاز دهی
توضیحات	درجه اهمیت	۰-۲۰	۲۰-۴۰	۴۰-۶۰	۶۰-۸۰	۸۰-۱۰۰	
<b>محدوده امتیازات</b>							
<b>معیارها / شاخص ها</b>							
<b>میزان رضایت مندی شما از کیفیت محصول</b>							
ارزیابی تنوع محصولات در انتخاب خود							
ارزیابی بسته بندی؛ (در صورت خرید سیمان کیسه ای)							
<b>نظم و چیدمان دکوراسیون محیط کار</b>							
مدت زمانی صرف شده جهت دریافت خدمات							
مدت زمان انتظار جهت تحویل سیمان							
کیفیت پاسخگویی مسئولین انجام کار (دقت و صحت)							
میزان رضایت شما از اطلاعات فنی ارائه شده در زمینه های مشخصات محصول و جنبه های ایمنی و زیست محیطی							
<b>میزان رضایت شما از نحوه برخورد نگهبانی درب ورودی</b>							
میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و کارکنان واحد فروش							
میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و کارکنان واحد مالی							
میزان رضایت شما از پرسنل و رانندگان شرکتهای حمل و نقل							

جمع امتیازات (توسط ارزیاب تکمیل می گردد)

آیا علاقه مند به خرید مجدد از شرکت سیمان فارس نو هستید؟ در صورت جواب منفی دلایل خود را ذکر نمائید.

بلی  خیر

چه محصولات و خدمات دیگری را این شرکت می تواند در جهت رفع نیازهای شما ارائه نماید؟

محصولات: سیمان تیپ ۳  سیمان تیپ ۵

خدمات: آزمایشگاهی  آموزشی  خدمات فنی

خواهشمند است پیشنهاد و انتقادات خود را به منظور ارتقاء میزان رضایتمندی شما از این شرکت مرقوم فرمائید.



شرکت سیمان فارس نو  
فرم اندازه گیری رضایت مشتری

شماره:

تاریخ:

پیوست:

تکمیل کننده محترم / مشتری عزیز

لطفاً با اختصاص مقدار کمی از وقت خود در راستای تکمیل فرم پیش رو، ما را در تحقق اهداف بزرگی که همانا رضایت مندی شماست، یاری فرمائید.

دسته بندی عوامل ارزیابی به ۳ دسته کیفیت محصول، کیفیت خدمات و رفتار کارکنان براساس خط مشی کیفیت جامع سیمان فارس نو میباشد که با رویکرد بهبود مستمر در کلیه فعالیتها و ارتقاء سطح رضایتمندی مشتری به انجام میرسد.

لذا از آنجاکه امتیازات داده شده ملاک سنجش و مهمترین معیار در ارزیابی روند بهبود در فعالیتهای این صنایع و کسب بالاترین میزان رضایتمندی مشتریان میباشد و در دوره های مختلف مورد بررسی و محاسبه قرار میگردد، و در تنظیم و تحقیق نمودارها و شاخصها از این معیارها بصورت کمی بهره برداری میشود، خواهشمنداست در ستونهای مربوطه، حتماً از عدد (امتیاز) در محدوده مشخص شده بجای علامت استفاده کنید.

در ضمن امتیازات بگونه ای در نظر گرفته شده که تکمیل کننده فرم از وسعت انتخاب بیشتری برخوردار باشد بعنوان مثال در طیف آخر که سطح عالی از رضایت میباشد نیز میتوان دامنه ای از اعداد شامل ۸۱ تا ۹۹ را انتخاب نمود بدین معنا که سطح اعلا رضایت الزامات ۱۰۰ نخواهد بود.

همچنین با مشخص نمودن درجه اهمیت هر یک از معیارهای ارائه شده مشخص فرمائید معیار مذکور تا چه میزان برای شما دارای اهمیت میباشد.

این اطمینان را میدهیم که نظرات شما برای ما بسیار اهمیت داشته و از آنها در برنامه های حال و آینده خود استفاده خواهیم نمود. در صورتیکه که تمایل داشته باشید و نام و شماره تماس خود را در محل مربوطه برای ما بنویسید در موارد لازم حتماً با شما تماس گرفته و از نقطه نظراتتان بیشتر بهره مند خواهیم شد.

در هر دوره از ارزیابی نیز هدایایی به قید قرعه به چند نفر از تکمیل کنندگان فرم اعطا میگردد.

--