



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  پروژه های عمرانی

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

فله ای  کیسه ای

درجه اهمیت		بد است و حتما بایستی اصلاح گردد	ضعیف است و نیاز به اصلاح دارد	بهرتر 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>کیفیت محصول</b>							
							میزان رضایت مندی شما از کیفیت محصول
							ارزیابی تنوع محصولات در انتخاب خود
							ارزیابی بسته بندی؛ (در صورت خرید سیمان کیسه ای)
<b>کیفیت خدمات</b>							
							نظم و چیدمان دکوراسیون محیط کار
							مدت زمانی صرف شده جهت دریافت خدمات فروش
							مدت زمانی صرف شده جهت دریافت خدمات مالی
							مدت زمان انتظار جهت تحویل سیمان
							کیفیت پاسخگویی مسئولین انجام کار (دقت و صحت) واحد فروش
							کیفیت پاسخگویی مسئولین انجام کار (دقت و صحت) واحد مالی
							میزان رضایت شما از اطلاعات فنی ارائه شده در زمینه های مشخصات محصول و جنبه های ایمنی و زیست محیطی
							میزان رضایت شما از خدمات اینترنتی شرکت
<b>رفتار کارکنان</b>							
							میزان رضایت شما از نحوه برخورد نگهبانی درب ورودی
							میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین واحد فروش
							میزان رضایت شما از نحوه برخورد کارمندان واحد فروش
							میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین واحد مالی
							میزان رضایت شما از نحوه برخورد کارمندان واحد مالی
							میزان رضایت شما از مسئولین و کارکنان شرکتهای حمل و نقل
							میزان رضایت شما از 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: نوع بسته بندی محصول :

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 فعالیتهای 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 میگیرد، و در تنظیم و تحقیق نمودارها و شاخصها از این معیارها بصورت کمی بهره برداری میشود، خواهشمند است 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 هدایائی به قید قرعه به چند نفر از تکمیل کنندگان فرم اعطا میگردد.

--