

کد فرم: FR 07001/01 شماره کار: تاریخ:	سنجش رضایتمندی مشتریان	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک Technical & Soil Mechanics Laboratory Co.
---	-------------------------------	---

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

حقیقی ☐ حقوقی ☐	مشخصات متقاضی
---	----------------------

نام شرکت حقوقی / شخص حقیقی:	آزمایش درخواستی:
-----------------------------	------------------

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
۱	دسترسی	تنوع خطوط ارتباطی و سهولت دسترسی را چگونه ارزیابی می‌فرمایید؟				
۲		نحوه اطلاع‌رسانی و مشاوره اولیه فرآیند ارائه خدمت 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 خدمت 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 به‌روزرودن 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 پیشنهادهای 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:
--