



شرکت صنایع برش ورق فولادی مبارکه

عنوان سند: فرم رضایت مندی مشتری

شماره سند: F-8-04

شماره بازنگری: ۶

تاریخ بازنگری: ۹۶/۷/۲۳

**مشتریان گرامی:**

شرکت صنایع برش ورق فولادی مبارکه (سهامی خاص) به منظور بهبود مستمر کیفیت خدمات و افزایش رضایت مندی مشتریان محترم از طریق درک نیازمندیها و خواسته های ایشان این پرسش نامه را تنظیم نموده است. ضمناً می توانید نظرات و پیشنهادات خود را به صورت شفاهی نیز اعلام فرمایید. بدیهی است نظرات و پیشنهادات شما در کیفیت خدمات ما مثمرتر واقع خواهد شد. لطفاً در خصوص مواردی که در مورد پروژه مربوط به شما، کاربرد ندارد علامت نزنید.

**با تشکر - مدیر عامل شرکت صنایع برش ورق فولادی مبارکه (سهامی خاص)**

نام و سمت تکمیل کننده(در صورت تمایل):	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
۱ کیفیت انجام کار با توجه به مفاد قرارداد				
۲ رضایتمندی مشتری از تحویل به موقع کالا و خدمات				
۳ نحوه برخورد پرسنل و مدیران				
۴ کیفیت سهولت دسترسی و ارتباط با پرسنل				
۵ نحوه پاسخگویی کامل به درخواست شما				
۶ کیفیت و سرعت در اعمال نقطه نظرات اصلاحی شما				
۷ سهولت دسترسی به مدیران شرکت				
۸ میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات جانبی (برشکاری - انبارداری و بارگیری و.....) ارائه شده				
۹ کیفیت خدمات در مقایسه با سایر شرکتهای همکار				
۱۰ حفظ منافع مشتری				
۱۲ وضعیت تامین محصولات مورد نیاز از محل سایر تولید کنندگان				

۱۳ در صورت هر گونه پیشنهاد در مورد سوالات فوق جهت بهبود کیفیت محصولات و خدمات این شرکت دارید مرقوم فرمایید؟

این قسمت مربوط به تحلیل فرم بوده و توسط شرکت ..... تکمیل می گردد.

۱۴ امتیاز نهایی:

ضعیف*	متوسط*	خوب*	عالی*
۱	۲	۳	۴