



فرم سنجش رضایت عاملان از کیفیت کالا و خدمات

کد سند:

CRMF-04-12-00

ضمن تشکر از حُسن انتخاب شما در خرید محصولات این کارخانه به اطلاع میرساند این فرم جهت کسب نظرات آن عزیزان به منظور ارتقاء هرچه بیشتر کیفیت محصولات و افزایش خدمات و رضایت مشتریان تنظیم شده است. خواهشمند است با پاسخ دقیق به سئوالات ما را در این راه یاری فرمائید.

| ردیف | نام سوال | میزان رضایت | | | | | توضیحات و پیشنهادات |
|------|---|-----------------|----------|----------|------------|-------------------|---------------------|
| | | به شدت راضی (4) | راضی (3) | خنثی (2) | ناراضی (1) | به شدت ناراضی (0) | |
| 1. | وضعیت برنامه ریزی تحویل سیمان را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 2. | زمان سپری شده از اعلام وصول واریزی توسط کارخانه و تحویل سیمان را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 3. | مدت زمان بین واریز وجه شما به بانک تا اعلام کارخانه را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 4. | انطباق نوع سیمانهای تولیدی این کارخانه با نیازهای منطقه فروش خود را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 5. | وزن پاکتهای سیمان این شرکت و مقدار درج شده در پشت پاکت آن را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 6. | جنس و نوع پاکتهای سیمان این شرکت را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 7. | رفتار و عملکرد پرسنل کارخانه در برخورد با مشتریان را ارزیابی فرمائید | | | | | | |
| 8. | از وضعیت صورتحساب و اعلام صورت وضعیت مانده حساب (شفافیت اطلاعات) به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | | |
| 9. | از سهولت در تماس با مسئولان فروش به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | | |
| 10. | از نحوه رفتار کادر فروش با مراجعه کنندگان (ادب، نزاکت، همدلی) به چه میزان رضایت | | | | | | |



فرم سنجش رضایت عاملان از کیفیت کالا و خدمات

کد سند:

CRMF-04-12-00

| دارید؟ | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|--|
| 11. | از دانش و مهارت فنی کادر فروش (توانایی پاسخگویی و متقاعد سازی) به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | |
| 12. | از صداقت، رازداری و قابل اعتماد بودن کادر فروش به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | |
| 13. | از فضای مناسب اداری مثل آراستگی و پاکیزگی محیط به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | |
| 14. | از ارائه خدمات مربوط به ارباب رجوع مثل پذیرایی به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | |
| 15. | از سهل بودن و شفافیت رویه ها، قوانین و سیستم فروش به چه میزان رضایت دارید؟ | | | | | |
| 16. | آیا میدانید شرکت صنایع تاکنون موفق به دریافت چند گواهینامه استاندارد ملی یا بین المللی گردیده است. لطفا نام ببرید | | | | | |
| 17. | آیا تاکنون نارضایتی یا پیشنهادی در ارتباط با اثرات محصول در ارتباط با ایمنی و سلامت مصرف کننده و اثرات سو زیست محیطی آن به شما ارجاع گردیده است؟ لطفاً توضیح دهید. | | | | | |
| 18. | لطفاً هرگونه مشکلی که در خصوص مصرف ... این شرکت دارید را مرقوم فرمائید (فضای اضافی برای نگارش پشت فرم) | | | | | |

با تشکر از زمانی که در اختیار شرکت سیمان سیمان شمال قرار داده اید.

تاریخ تکمیل فرم:

نوع محصولات خریداری شده: