



فرم سنجش رضایت مصرف کنندگان از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-13-00

مصرف کننده محترم، ضمن تشکر از حُسن نظر شما در انتخاب 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 سؤالات ما در این راه یاری فرمائید.

کاملاً ناراضی (0)	ناراضی (1)	خنثی (2)	راضی (3)	کاملاً راضی (4)	میزان رضایت نام سوال	
					1. وضعیت مقاومت بتن و یا سازه ساخته شده با سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه را ارزیابی فرمائید	
					2. وضعیت گیرش سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه را ارزیابی فرمائید	
					3. وضعیت بلین (نرمی سیمان) سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه را ارزیابی فرمائید	
					4. مطابقت ویژگیهای سیمان موجود در پاکت با مندرجات قید شده در پشت پاکت را ارزیابی فرمائید	
					5. اطمینان از یکنواختی کیفیت سیمان در محموله های ارسالی	
					6. جنس و نوع پاکتهای سیمان این شرکت را ارزیابی فرمائید	
					7. انطباق وزن واقعی سیمان تولیدی با وزن بسته بندی یا بونکر	



فرم سنجش رضایت مصرف کنندگان از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-13-00

					8. از خدمات مربوط به حمل و نقل به چه میزان رضایت دارید؟
					9. از سرعت در تحویل بموقع (زمان سفارش تا تحویل) به چه میزان رضایت دارید؟
					10. از ارائه پشتیبانی های فنی (مثل تشریح کاربرد محصول) به چه میزان رضایت دارید؟
					11. از وضعیت صورتحساب و اعلام صورت وضعیت مانده حساب (شفافیت اطلاعات) به چه میزان رضایت دارید؟
					12. از سهولت در تماس با مسئولان فروش به چه میزان رضایت دارید؟
					13. از نحوه رفتار کادر فروش با مراجعه کنندگان (ادب، نزاکت، همدلی) به چه میزان رضایت دارید؟
					14. از دانش و مهارت فنی کادر فروش (توانایی پاسخگویی و متقاعد سازی) به چه میزان رضایت دارید؟
					15. از صداقت، رازداری و قابل اعتماد بودن کادر فروش به چه میزان رضایت دارید؟
					16. از فضای مناسب اداری مثل آراستگی و پاکیزگی محیط به چه میزان رضایت دارید؟
					17. از ارائه خدمات مربوط به ارباب رجوع



فرم سنجش رضایت مصرف کنندگان از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-13-00

					مثل پذیرایی به چه میزان رضایت دارید؟
					18. از سهل بودن و شفافیت روبه ها، قوانین و سیستم فروش به چه میزان رضایت دارید؟
					19. آیا میدانید شرکت سیمان شمال تاکنون موفق به دریافت چند گواهینامه استاندارد ملی یا بین المللی گردیده است. لطفاً نام ببرید
					20. آیا تاکنون با مشکلی در ارتباط با تأثیرات <u>محصول</u> بر ایمنی و سلامت خود مواجه گردیده یا در این خصوص، پیشنهادی دارید؟ لطفاً توضیح دهید:
					21. آیا تاکنون با مشکلی در ارتباط با تأثیرات <u>محصول</u> بر محیط زیست، مواجه گردیده یا در این خصوص، پیشنهادی دارید؟ لطفاً توضیح دهید:
					22. لطفاً هرگونه مشکلی که در خصوص مصرف سیمان این شرکت دارید را مرقوم فرمائید (فضای اضافی برای نگارش پشت فرم)

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

نوع محصول خریداری شده:

تاریخ تکمیل فرم: