



فرم سنجش رضایت مشتریان سیمان بر از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-04-00

مصرف کننده محترم، ضمن تشکر از حُسن نظر شما در انتخاب محصولات این کارخانه به اطلاع میرساند این فرم جهت کسب نظرات شما 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.

نام سوال	میزان رضایت					توضیحات و پیشنهادات
	کاملاً راضی (۴)	راضی (۳)	خنثی (۲)	ناراضی (۱)	کاملاً ناراضی (۰)	
۱. میزان رضایت از سادگی و سهولت در برقراری ارتباط با شرکت سیمان شمال						
۲. میزان رضایت از نحوه برخورد و رفتار پرسنل (نگهبانی - فروش - مالی)						
۳. میزان رضایت از دانش و مهارت فنی پرسنل فروش (توانایی انجام امور و پاسخگویی به سئوالات)						
۴. میزان رضایت از صداقت و رازداری پرسنل در حفظ اسناد و اطلاعات مشتریان						
۵. میزان رضایت از فاصله زمانی اعلام وصول واریز وجه تا صدور و دریافت حواله						
۶. میزان رضایت از تحویل به موقع محصول خریداری شده						
۷. میزان رضایت از فضای مناسب اداری مانند آراستگی و پاکیزگی محیط						
۸. میزان رضایت از خدمات ارائه شده در زمان حضور ارباب رجوع مانند پذیرایی						
۹. میزان رضایت از سهولت و شفافیت رویه ها و قوانین موجود در سیستم فروش						



فرم سنجش رضایت مشتریان سیمان بر از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-04-00

						میزان رضایت از وضعیت مقاومت سیمان مصرفی و بتن ساخته شده از این سیمان در هر رده سنی در مقایسه با استانداردهای مربوطه و یا سایر رقبا	۱۰
						میزان رضایت از وضعیت گیرش سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه و یا سایر رقبا	۱۱
						میزان رضایت از وضعیت بلین (نرمی) سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه و یا سایر رقبا	۱۲
						میزان رضایت از یکنواختی کیفیت سیمان های مصرفی از این شرکت	۱۳
						میزان رضایت از انطباق وزن سیمانهای تخلیه شده با سیمان خریداری شده	۱۴
						میزان رضایت از خدمات مربوط به حمل و نقل	۱۵
						میزان رضایت از ارائه پشتیبانی های فنی (مثل تشریح کاربرد محصول)	۱۶
						میزان رضایت از وضعیت ارائه صورت حساب و اعلام صورت وضعیت مانده حساب (اطلاعات مالی)	۱۷
						آیا میدانید شرکت سیمان شمال تاکنون موفق به دریافت چند گواهینامه استاندارد ملی یا بین المللی گردیده است. لطفا نام ببرید	۱۸
						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:	۱۹



فرم سنجش رضایت مشتریان سیمان بر از کیفیت خدمات

کد سند:

CRMF-04-04-00

<p>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:</p>	
<p>لطفاً هرگونه شکایت، انتقاد، پیشنهاد یا نظری در ارتباط با سیمان این شرکت دارید را مرقوم فرمائید (فضای اضافی برای نگارش پشت فرم)</p>	

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

نوع محصول خریداری شده:

تاریخ تکمیل فرم: