



فرم سنجش رضایت مصرف کنندگان نهایی از کیفیت کالا و خدمات

کد سند:

CRMF-04-03-00

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
		بشدت راضی (۴)	راضی (۳)	خنثی (۲)	ناراضی (۱)	بشدت ناراضی (۰)	
۱.	سادگی و سهولت در برقراری ارتباط با شرکت سیمان شمال						
۲.	نحوه برخورد و رفتار پرسنل شرکت با ارباب رجوع (نگهبانی - فروش - مالی)						
۳.	میزان دانش و مهارت فنی پرسنل فروش (تونابی انجام امور و پاسخگویی به سوالات)						
۴.	میزان صداقت و رازداری پرسنل در حفظ اطلاعات مربوط به مشتریان						
۵.	زمان سپری شده از اعلام وصول واریز وجه تا دریافت حواله						
۶.	مدت زمان تحویل محصول خریداری شده						
۷.	کیفیت محصولات دریافتی (گیرش و مقاومت)						
۸.	کمیت (وزن) سیمانهای دریافتی در بخش سیمان فله و پاکتی						
۹.	کیفیت پاکتها و بسته بندی سیمان خریداری شده						
۱۰.	انطباق نوع سیمان تولیدی این شرکت با نیازهای موجود در بازار						



فرم سنجش رضایت مصرف کنندگان نهایی از کیفیت کالا و خدمات

کد سند:

CRMF-04-03-00

۱۱.	میزان رضایت از فضای مناسب اداری مانند آراستگی و پاکیزگی محیط					
۱۲.	میزان رضایت از خدمات ارائه شده به ارباب رجوع مانند پذیرایی					
۱۳.	میزان رضایت از سهولت و شفافیت رویه ها و قوانین موجود در سیستم فروش					
۱۴.	میزان رضایت از موسسات حمل و نقل					
۱۵.	میزان رضایت از رانندگان حمل سیمان					
۱۶.	چه عاملی در خرید شما از شرکت سیمان شمال بیشترین تاثیرگذاری را داشته : توصیه و بازاریابی پرسنل واحد فروش	توصیه عاملین و فروشندگان سیمان	تجربه مطلوب از خریدهای قبلی			
۱۷.	آیا میدانید شرکت سیمان شمال تاکنون موفق به دریافت چند گواهینامه استاندارد ملی یا بین المللی گردیده است. لطفاً نام ببرید	توصیه مهندسان، معماران و پیمانکاران	نزدیکی به محل کارخانه	بروشور، کاتالوگ و برنامه های تبلیغاتی		
۱۸.	آیا تا کنون نارضایتی یا پیشنهادی در ارتباط با اثرات محصول در ارتباط با ایمنی و سلامت مصرف کننده و اثرات سوء زیست محیطی آن به شما ارجاع گردیده است؟ لطفاً توضیح دهید					
۱۹.	لطفاً هرگونه شکایت ، انتقاد ، پیشنهاد و یا نظری در ارتباط با 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.

تاریخ تکمیل فرم:

نوع محصولات خریداری شده: