|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **مشتری محترم**  **نظربه اینکه شرکت ماشین سازی اراک با هدف بهبود مستمر در ارائه خدمات خود ، نیازمند آگاهی از نظرات مشتریان محترم می باشد، خواهشمند است با تکمیل فرم ذیل ارزیابی خود را از نحوه ارائه خدمات این شرکت، اعلام فرمائید . قبلا از بذل توجه و همکاری جنابعالی سپاسگزاری می گردد.**  **چنانچه لازم باشد مي توانيد با مرکزسنجش رضايت مشتريان تماس حاصل فرمائيد .**  **تلفن : 32172082-086 Email:** CRM@**msa.i**r  **فاکس: 32172091 -086 Web site:** [**www.msa.ir**](http://www.msa.ir) | | | | | | **نام شركت :** | | زمينه فعاليت شركت : | | نام محصول خریداری شده: | | **آدرس دقیق پستی:** | | | | **تلفن:** | | **کد اقتصادی :** | **شناسه ملی:** | | **کد پستی :** | مقام مسئول برای مکاتبات: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ردیف** | | مرحله | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت | فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **توضیحات لازم** |
| **1** | | **بازاریابی** |  |  |  |  |  | **تبلیغات و اطلاع رسانی در مورد محصولات و توانمندی های شرکت** |  |  |  |  |  |  |
| **2** | |  |  |  |  |  | **کیفیت مدارک ارائه شده به مشتری** |  |  |  |  |  |  |
| **3** | | **سفارش گذاری** |  |  |  |  |  | **نحوه سفارش گذاری** |  |  |  |  |  |  |
| **4** | |  |  |  |  |  | **دانش فنی و مهارت کارکنان فروش** |  |  |  |  |  |  |
| **5** | |  |  |  |  |  | **ارائه راهنمایی ومشاوره فنی** |  |  |  |  |  |  |
| **6** | |  |  |  |  |  | **سرعت پاسخگویی به مشتری** |  |  |  |  |  |  |
| **7** | | **عقد قرارداد** |  |  |  |  |  | **نحوه تکمیل مدارک قرارداد (ضمانت نامه و....)** |  |  |  |  |  |  |
| **8** | |  |  |  |  |  | **نحوه برخورد کارکنان** |  |  |  |  |  |  |
| **9** | |  |  |  |  |  | **سرعت ارسال مدارک قرارداد** |  |  |  |  |  |  |
| **10** | |  |  |  |  |  | **امکان سنجی دقیق و پیش بینی زمان تحویل** |  |  |  |  |  |  |
| **11** | |  |  |  |  |  | **برگزاری جلسات فنی واجرای پروزه** |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | مرحله | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت | فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **توضیحات لازم** |
| **12** | **تولید سفارش** |  |  |  |  |  | **رعایت الزامات و استانداردهای مورد نیاز** |  |  |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |  | **رعایت نیازهای مشتری درساخت قطعات** |  |  |  |  |  |  |
| **14** |  |  |  |  |  | **ایمنی و قابلیت اطمینان** |  |  |  |  |  |  |
| **15** |  |  |  |  |  | **کیفیت ساخت قطعات** |  |  |  |  |  |  |
| **16** |  |  |  |  |  | **بازرسیهای درحین ساخت** |  |  |  |  |  |  |
| **17** |  |  |  |  |  | **انجام تست های مورد نیازاستاندارد ومشتری** |  |  |  |  |  |  |
| **18** |  |  |  |  |  | **کیفیت بسته بندی** |  |  |  |  |  |  |
| **19** | **تحویل محصول** |  |  |  |  |  | **نحوه تکمیل و ارسال مدارک تحویل** |  |  |  |  |  |  |
| **20** |  |  |  |  |  | **نحوه تحویل کالا** |  |  |  |  |  |  |
| **21** | **قیمت و گارانتی** |  |  |  |  |  | **کیفیت دریافتی در مقابل قیمت پرداختی** |  |  |  |  |  |  |
| **22** |  |  |  |  |  | **قیمت محصول نسبت به رقبا** |  |  |  |  |  |  |
| **23** |  |  |  |  |  | **کیفیت ارائه خدمات در زمان گارانتی** |  |  |  |  |  |  |
| **24** |  |  |  |  |  | **سرعت ارائه خدمات در زمان گارانتی** |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 25- در صورت نياز مجدد به محصولات توليدي اين شركت ، آيا باز اقدام به خريد از ماشین سازی اراک خواهيد نمود ؟   |  |  | | --- | --- | | حتماً خريد خواهیم كرد | **با وضعيت فعلي ماشين سازي اراک ، خير** | | شرايط جديد را بررسی خواهيم کرد | هرگز خريد نخواهیم كرد | |
| **26- آيا خريد از محصولات اين شركت را به ديگران توصيه مي كنيد؟**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | قطعاً توصيه خواهيم كرد | **احتمالاً توصيه خواهيم كرد** | **به هيچ وجه توصيه نخواهيم كرد** | |
| **27- نظر كلي شما از ماشين سازي اراك چيست ؟**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | کاملا راضی | **راضی** | **نظری ندارم** | **ناراضی** | **کاملا ناراضی** | |
| **28- در سفارش دهی به شرکت ماشین سازی اراک چه آیتمی بیشترین اهمیت را دارد؟**  **قیمت زمان تحویل کیفیت مواد همه موارد** |
| **29-هر گونه توصیه و یا نظر خاصی در رابطه با محصول تحویل شده ویا هر کدام از بخش های پرسشنامه دارید ، عنوان فرمایید.** |
|  |