|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **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 کارفرما : | | | زمينه فعاليت شركت : | | | دوره ارزیابی: از تا | | آدرس دقیق پستی: | | | | | | تلفن: | | کد اقتصادی : | شناسه ملی: | | | کد پستی : | | مقام مسئول برای مکاتبات: | | نام پروژه: | | شماره قرارداد: | | | تاریخ قرارداد: | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | مرحله  مورد ارزیابی | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت | فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **علل نارضایتی** | |
| **1** | **قبل از عقد قرارداد** |  |  |  |  |  | **کیفیت و صحت مدارک ارائه شده جهت تعیین صلاحیت و شرکت در مناقصه** |  |  |  |  |  |  | |
| **2** |  |  |  |  |  | **سرعت پاسخگویی به درخواست های مشتری** |  |  |  |  |  |  | |
| **3** | **عقد قرارداد** |  |  |  |  |  | **رفتار کارکنان واحدهای بازاریابی ، فروش و واحد مهندسی هنگام مراجعه یا تماس** |  |  |  |  |  |  | |
| **4** |  |  |  |  |  | **دانش فنی و مهارت کارکنان بازاریابی و فروش** |  |  |  |  |  |  | |
| **5** |  |  |  |  |  | **ارائه اطلاعات و مشاوره های مفید مورد نیاز مشتریان** |  |  |  |  |  |  | |
| **6** |  |  |  |  |  | **امکان سنجی دقیق ،پیش بینی زمان تحویل** |  |  |  |  |  |  | |
| **7** |  |  |  |  |  | **سهولت معامله / عقد قرارداد با شرکت ماشین سازی اراک** |  |  |  |  |  |  | |
| **8** | **حین طراحی** |  |  |  |  |  | **رعایت زمان بندی در طراحی** |  |  |  |  |  |  | |
| **9** |  |  |  |  |  | **صحت و کیفیت مدارک طراحی** |  |  |  |  |  |  | |
| **10** |  |  |  |  |  | **رعایت الزامات و خواسته های مشتری در طراحی** |  |  |  |  |  |  | |
| **11** | **حین ساخت و تحویل** |  |  |  |  |  | **رعایت زمان بندی در ساخت** |  |  |  |  |  |  | |
| **12** |  |  |  |  |  | **اعلام برنامه بازرسی ها** |  |  |  |  |  |  | |
| **13** |  |  |  |  |  | **ایجاد شرایط مناسب برای بازدید و همکاری برای بازرسی های مشتری** |  |  |  |  |  |  | |
| **14** |  |  |  |  |  | **رعایت استانداردها** |  |  |  |  |  |  | |
| **15** |  |  |  |  |  | **رعایت مشخصات فنی قرارداد** |  |  |  |  |  |  | |
| ردیف | مرحله  مورد ارزیابی | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت | فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **علل نارضایتی** | |
| **16** | **حین ساخت و تحویل** |  |  |  |  |  | **کیفیت مواد اولیه** |  |  |  |  |  |  | |
| **17** |  |  |  |  |  | **کیفیت محصول تحویل شده** |  |  |  |  |  |  | |
| **18** |  |  |  |  |  | **کیفیت بسته بندی** |  |  |  |  |  |  | |
| **19** |  |  |  |  |  | **کیفیت مدارک تحویل شده(فاینال بوک)** |  |  |  |  |  |  | |
| **20** |  |  |  |  |  | **نحوه ارسال ( یا تحویل) محموله های تحویلی** |  |  |  |  |  |  | |
| **21** |  |  |  |  |  | **کامل بودن محموله های تحویلی طبق لیست قطعات درخواستی** |  |  |  |  |  |  | |
| **22** | **نصب و راه اندازی**  **( در صورت انجام)** |  |  |  |  |  | **نصب و راه اندازی پروژه طبق برنامه زمان بندي ارائه شده** |  |  |  |  |  |  | |
| **23** |  |  |  |  |  | **كيفيت نصب وراه اندازي پروژه** |  |  |  |  |  |  | |
| **24** |  |  |  |  |  | **رفع عدم انطباق های محصول در زمان نصب** |  |  |  |  |  |  | |
| **25** | **گارانتی** |  |  |  |  |  | **کیفیت ارائه خدمات دردوره گارانتی** |  |  |  |  |  |  | |
| **26** |  |  |  |  |  | **سرعت ارائه خدمات در دوره گارانتی** |  |  |  |  |  |  | |
| **27** | **عمومی** |  |  |  |  |  | **نحوه و زمان ارائه صورت حساب های مالي در مراحل مختلف انجام پروژه** |  |  |  |  |  |  | |
| **28** |  |  |  |  |  | **حضور به موقع در جلسات و نحوه برخورد با نمایندگان مشتری** |  |  |  |  |  |  | |
| **29** |  |  |  |  |  | **زمان و کیفیت گزارشات پیشرفت پروژه** |  |  |  |  |  |  | |
| **30** |  |  |  |  |  | **نحوه تجهیز کارگاه مطابق با خواسته کارفرما** |  |  |  |  |  |  | |
| **31** |  |  |  |  |  | **رعایت ایمنی در مراحل اجرای پروژه** |  |  |  |  |  |  | |
| 32- 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 ، خير** | | شرايط جديد را بررسی خواهيم کرد | هرگز خريد نخواهیم كرد | | | | | | | | | | | | | | | |
| **33- 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** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **34- نظر كلي شما از ماشين سازي اراك چيست ؟**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | کاملا راضی | **راضی** | **نظری ندارم** | **ناراضی** | **کاملا ناراضی** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **35- هر گونه توصیه و یا نظر خاصی در رابطه با محصول / پروژه تحویل شده و یا هر کدام از بخش های پرسشنامه دارید ، عنوان فرمایید.** | | | | | | | | | | | | | | |
| **نام و نام خانوادگی تکمیل کننده پرسشنامه:**  **سمت و امضاء :** | | | | | | | | | | | | | | **مهر مشتری:** |