|  |
| --- |
| مشتری محترمنظر به 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 خدمات این شرکت اعلام فرمایید قبلا از بذل توجه و همکاری جنابعالی سپاسگزاری می گردد. چنانچه لازم باشد می توانید با مرکز سنجش رضایت مشتریان تماس حاصل فرمایید .تلفن: 2082 217 3 - 086 Email : CRM @ msa.irفاکس: 2091 217 3 - 086 Web site : www.msa.ir |
| **نام شركت :** | **زمينه فعاليت شركت :** | دیگ بخار پوندی سریال  |
| **آدرس دقیق پستی:** | **تلفن:** |
| **کد اقتصادی :** | **شناسه ملی:** | **کد پستی :** | نام نمایندگی: |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | **مرحله****موردارزیابی** | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت | فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **علل نارضایتی** |
| **1** | **خدمات پس از فروش** |  |  |  |  |  | **سهولت دسترسی به خدمات پس از فروش** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  | **كارداني و مهارت ارائه دهندگان خدمات** |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  | **سرعت ارائه خدمات در دوره گارانتی** |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  | **كيفيت ارائه خدمات در دوره گارانتي** |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  | **کیفیت (تامين – بسته بندی و تحویل) قطعات يدكي در دوره گارانتي** |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  | **هزينه دستمزد و تعميرات****(برای موارد خارج از گارانتی )** |  |  |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |  | **كيفيت ارائه خدمات پس از دوره گارانتي** |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  | **نحوه برخورد نمایندگی خدمات****پس از فروش** |  |  |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |  | **کیفیت آموزش اپراتوری ارائه شده ضمن کار و در بدو راه اندازی** |  |  |  |  |  |  |
| **10** | **عملکرد فنی دستگاه** |  |  |  |  |  | **كيفيت و عملكرد كلي دستگاه** |  |  |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |  | **كيفيت و عملكرد قطعات جانبي** |  |  |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |  | **ايمني و قابليت اطمينان** |  |  |  |  |  |  |
| **13** |  |  |  |  |  | **وضعيت ظاهري** |  |  |  |  |  |  |
| 14- 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  |

 |
| **15- 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**  |

 |
| **16- نظر كلي شما از ماشين سازي اراك چيست ؟**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| کاملا راضی  |  **راضی** | **نظری ندارم**  | **ناراضی** | **کاملا ناراضی** |

 |
| **17- هر گونه توصیه و یا نظر خاصی در رابطه با محصول تحویل شده ویا هر کدام از بخش های پرسشنامه دارید ، عنوان فرمایید.** |
| **نام و نام خانوادگی تکمیل کننده پرسشنامه:****سمت و امضاء :** | **مهر مشتری:** |