



فرم نظر سنجی مشتریان زیر ساخت

صدای مشتری صدای ماندگار

کد مدرک : FO-545/01

تاریخ بازنگری مدرک : ۱۳۹۵/۰۳/۲۴

شماره بازنگری :

تاریخ:

مشتری گرامی

شرکت مهندسی پرسو الکترونیک رادمهر مشتری مداری و رضایت مشتریان را به عنوان اصلی ترین سیاست سازمان باور دارد و با هدف ارتقای کیفیت خدمات و محصولات و ایجاد یک ارتباط متقابل با مشتریان سعی در افزایش رضایت مشتریان خود را دارد ، لذا خواهشمند است با پاسخ به موارد ذیل ، ما را در رسیدن به این هدف یاری فرمایید.

اطلاعات مشتری: (در صورت تمایل)

نام و نام خانوادگی:

سمت:

شماره تماس:

محل الصاق مهر :

راهنمای امتیازدهی :

ناراضی / رضایت کم (بین صفر تا ۲۵ امتیاز) رضایت متوسط (۲۶ تا ۵۰ امتیاز) رضایت نسبی (۵۱ تا ۷۵ امتیاز) کاملاً راضی (۷۶ تا ۱۰۰ امتیاز)
خواهشمند است یک امتیاز (از بازه امتیازات بالا) انتخاب و برای هر یک از سوالات به شرکت مهندسی پرسو الکترونیک و سایر شرکت های همکار ما ، در صورتی که از آن ها در گذشته و یا حال حاضر خرید خدمات مشابه داشته اید ، تخصیص فرمایید .

ردیف	میزان رضایتمندی شما از ارائه خدمات شرکت مهندسی پرسو الکترونیک	نظری ندارم	امتیاز شرکت مهندسی پرسو	نام و امتیاز شرکت همکار شرت پرسو	این موضوع چه در چه اهمیتی برای شما دارد ؟ (لطفا علامت بزنید)		
					خیلی مهم (۳)	مهم (۲)	کم اهمیت (۱)
۱	سهولت برقراری ارتباط ، اطلاع رسانی به مدیران و سرپرستان پروژه						
۲	مراجعه به موقع جهت انجام خدمات						
۳	کیفیت ارائه خدمات						
۴	ارائه خدمات مطابق برنامه						
۵	کیفیت و زمان ارائه گزارشات مورد درخواست مشتری						
۶	برخورداری از مهارت و دانش فنی کارکنان در ارائه خدمات						
۷	کفایت و بروز بودن تجهیزات و ابزار و دستگاه های مورد استفاده در ارائه خدمات						
۸	انعطاف پذیری در مقابل تغییرات فنی مورد درخواست مشتری						
۹	نحوه برخورد با اموال مشتری						
۱۰	رعایت اصول ایمنی و زیست محیطی الزام شده						
۱۱	نحوه برخورد ، ادب و احترام پرسنل پشتیبانی شرکت مهندسی پرسو الکترونیک						
امتیاز نهایی							



فرم نظرسنجی مشتریان زیر ساخت

صدای مشتری صدای ماندگار

کد مدرک : FO-545/01

تاریخ بازنگری مدرک : ۱۳۹۵/۰۳/۲۴

شماره بازنگری :

تاریخ:

ارتباط با مشتریان

ردیف	میزان رضایتمندی شما از مدیریت امور مشتریان شرکت مهندسی پرسو الکترونیک	ناراضی/رضایت کم (صفر تا ۲۵ امتیاز) رضایت متوسط (۲۶ تا ۵۰ امتیاز) رضایت نسبی (۵۱ تا ۷۵ امتیاز) کاملاً راضی (۷۶ تا ۱۰۰ امتیاز)					این موضوع چه درجه اهمیتی برای شما دارد؟ (لطفاً علامت بزنید)		
		نظری ندارم	امتیاز شرکت مهندسی پرسو	خیلی مهم (۳)	مهم (۲)	کم اهمیت (۱)			
۱	میزان استقبال از پیشنهادات و نظرات فنی شما								
۲	پذیرش اشتباهات و قبول خسارات								
۳	نحوه پاسخگویی به شکایات								
۴	سرعت پاسخگویی به شکایات								
۵	سهولت ارتباط با واحد امور مشتریان								
۶	پایبندی به تعهدات								
امتیاز نهایی									

خیلی زیاد (۵)	نسبتاً زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	خیلی کم (۱)	سوال
					ارزش خدمات فکر می کنید سرویس و خدمات ارائه شده، تا چه اندازه در ارائه خدمات مناسب به مشتریان شما موثر و ارزشمند است؟
					سطح انتظارات کیفیت ارائه خدمات ما تا چه حد توانسته است رضایت شما را برآورده کند؟
					وفاداری تا چه اندازه تمایل دارید که همکاری خود را با شرکت مهندسی پرسو الکترونیک ادامه دهید؟
					اگر شرکت مهندسی پرسو الکترونیک خدمات جدیدی که مورد نظر شماست را ارائه نماید، تا چه اندازه مایلید که از آن نیز استفاده فرمایید؟
					تا چه اندازه مایلید شرکت مهندسی پرسو الکترونیک را به مشتریان دیگر پیشنهاد کنید؟
					رضایت کلی میزان رضایت شما (به طور کلی) از خدمات شرکت مهندسی پرسو الکترونیک



فرم نظرسنجی مشتریان زیرساخت

صدای مشتری صدای ماندگار

کد مدرک : FO-545/01

تاریخ بازنگری مدرک : ۱۳۹۵/۰۳/۲۴

شماره بازنگری :

تاریخ:

شرکت مهندسی پرسو		زمانی که شرکت مهندسی پرسو الکترونیک و شرکت های مشابه و همکارما را در ذهن خود مجسم می نمایید ، کدامیک از این ویژگی ها به نظر شما نزدیکتر خواهد بود؟						
		حرفه ای	۵	۴	۳	۲	۱	کم تجربه
		مسئولیت پذیر	۵	۴	۳	۲	۱	بی مسئولیت
		قابل اعتماد و امین	۵	۴	۳	۲	۱	غیر قابل اعتماد
		دارای تجهیزات مدرن	۵	۴	۳	۲	۱	دارای تکنولوژی فرسوده
		نوآور و آینده نگر	۵	۴	۳	۲	۱	غیر نوآور و کند
		مشتری مدار	۵	۴	۳	۲	۱	سازمان گرا
		پیشرو	۵	۴	۳	۲	۱	راکد

خواهشمند است بفرمایید به ترتیب اولویت ، ۳ خواسته و انتظار مهم شما از شرکت مهندسی پرسو الکترونیک چیست؟

۱-

۲-

۳-

از دیدگاه شما عمده ترین نقاط قوت شرکت مهندسی پرسو الکترونیک براساس اولویت چیست؟

۱-

۲-

۳-

از دیدگاه شما عمده ترین نقاط ضعف شرکت مهندسی پرسو الکترونیک بر اساس اولویت چیست؟

۱-

۲-

۳-

مهر و امضا مشتری

شرکت مهندسی پرسو الکترونیک رادمهر این اطمینان را به شما مشتری محترم میدهد که با پیگیری شکایات ، انتقادات و پیشنهادات خدمات مطلوبی را به شما ارائه نماید.

تلفن رسیدگی به نظرات و شکایات مشتریان : ۰۲۱-۸۸۳۱۸۵۳۲ و شماره فکس ۰۲۱-۸۸۳۱۶۶۳۱

آدرس سایت : WWW.PORSOOENG.COM آدرس ایمیل : CRM@PORSOOENG.COM