

|              |                             |                                                                                                            |
|--------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PFA-FR-24/02 | فرم سنجش رضایت مشتریان      | <br>Payesh Faraz Alborz |
|              | شرکت بازرسی پایش فراز البرز |                                                                                                            |

با سلام و ضمن تشکر از شما به خاطر استفاده از خدمات این شرکت، از آنجا که مدیریت شرکت پایش فراز البرز به مدیریت مشتری مدار و افزایش رضایت مشتری به عنوان یکی از اصلی ترین سیاستهای شرکت اعتقاد دارد، لذا خواهشمندیم نظرات خود را مطابق جدول زیر اعلام فرمائید.

|              |                                |
|--------------|--------------------------------|
| نام مشتری:   | شماره پرونده:                  |
| محل بازرسی:  | نوع خدمات بازرسی مورد استفاده: |
| زمان بازرسی: | تاریخ تحویل فرم به مشتری:      |
|              | کالای بازرسی شده:              |
|              | تاریخ دریافت فرم از مشتری:     |

| ردیف | شرح نیازمندیها و خواسته های مشتری                                                               | امتیاز داده شده به این شرکت از جانب مشتری |      |       |     |      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------|-------|-----|------|
|      |                                                                                                 | بسیار ضعیف                                | ضعیف | متوسط | خوب | عالی |
|      |                                                                                                 | ۱                                         | ۳    | ۵     | ۷   | ۱۰   |
| ۱    | کیفیت بازرسی انجام شده را چگونه ارزیابی می کنید؟                                                |                                           |      |       |     |      |
| ۲    | سرعت در صدور گواهینامه بازرسی را چگونه ارزیابی می کنید؟                                         |                                           |      |       |     |      |
| ۳    | سرعت در انجام خدمات بازرسی چگونه می باشد؟                                                       |                                           |      |       |     |      |
| ۴    | سرعت ارسال گزارشات چگونه می باشد؟                                                               |                                           |      |       |     |      |
| ۵    | وضعیت انجام به موقع مکاتبات اداری را چگونه ارزیابی می کنید؟                                     |                                           |      |       |     |      |
| ۶    | وضعیت حضور به موقع بازرسین در زمان تعیین شده را چگونه ارزیابی می کنید؟                          |                                           |      |       |     |      |
| ۷    | نحوه برخورد بازرسین شرکت چگونه بوده است؟                                                        |                                           |      |       |     |      |
| ۸    | نحوه برخورد پرسنل شرکت در هنگام مراجعه چگونه بوده است؟                                          |                                           |      |       |     |      |
| ۹    | نظرات کلی نسبت به عملکرد شرکت پایش فراز البرز                                                   |                                           |      |       |     |      |
| ۱۰   | روند خدمت رسانی نسبت به گذشته                                                                   |                                           |      |       |     |      |
| ۱۱   | شرکت را در درستکاری و رعایت اصل بی طرفی و استقلال چگونه ارزیابی می نمائید؟                      |                                           |      |       |     |      |
| ۱۲   | شرکت را در رعایت اصل رازداری و حفظ اطلاعات محرمانه و رعایت حقوق مالکیت چگونه ارزیابی می نمائید؟ |                                           |      |       |     |      |
| ۱۳   | جمع امتیازهای داده شده به این شرکت از سوی مشتری                                                 |                                           |      |       |     |      |

نظرات و پیشنهادات :

تاریخ:

مهر و امضاء:

نام تکمیل کننده فرم: