

## فرم سنجش رضایتمندی مشتریان

مشتری گرامی:

شرکت پالایش گاز بیدبلند خلیج فارس در نظر دارد در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات، ارزش نهادن به نظرات و پیشنهادات و افزایش رضایتمندی مشتریان خود، اقدام به نظرسنجی از مشتریان نماید. لذا خواهشمند است با تکمیل جدول ذیل ما را در این مهم هدایت فرمایید.

دوره ارزیابی از تاریخ ..... لغایت .....

مشخصات مشتری:

نام شرکت: شماره تلفن:

پست الکترونیک: شماره فاکس:

شماره همراه:

محصول خریداری شده:

پنتان پلاس  پروپان  بوتان  اتان  متان  سایر

ردیف	شرح	میزان رضایتمندی					درصد اهمیت موضوع													
		۱	۲	۳	۴	۵	۱۰۰	۸۰	۶۰	۴۰	۲۰									
۱	تطابق محصول دریافتی با SPEC																			
۲	کیفیت محصول در مقایسه با محصول مشابه سایر تولید کنندگان																			
۳	تحويل به موقع محصول																			
۴	رعایت برنامه زمانبندی تحويل محصول																			
۵	نحوه بارگیری و ارسال محصول (سرعت، دقت، ایمنی)																			
۶	رعایت الزامات ایمنی و زیست محیطی در تحويل محصول																			
۷	پایبندی به تعهدات بر اساس قرارداد																			
۸	مناسب بودن کانال های ارتباطی																			
۹	پاسخگویی به مشتریان																			
۱۰	نحوه برخورد و رفتار مسئولین و کارشناسان																			
۱۱	نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات																			
۱۲	تمایل به خرید مجدد از محصولات ما																			
۱۳	توصیه به سایر شرکت ها جهت خرید از محصولات ما																			
۱۴	میزان رضایت کلی شما از عملکرد و محصولات ما																			
۱۵	تعاریف: ۱-خیلی کم ۲-کم ۳-متوسط ۴-زیاد ۵-بسیار زیاد																			

ضمن تشکر از همکاری شما چنانچه نقطه نظر خاصی مد نظر است ارائه فرمایید:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده:	سمت سازمانی:	امضاء و تاریخ:
---------------------------------	--------------	----------------