

		فرم ارزیابی رضایت مشتریان
شماره سند: TSI-FR-003		
شماره بازنگری: 01		
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۵/۰۶		
صفحه: ۱ از ۲		

درود و عرض ادب،
با سپاس فراوان از اعتماد و انتخاب شما در تأمین کالا و خدمات از شرکت تدوین صنعت ایرسا، خواهشمند است با تکمیل پرسشنامه زیر ما را در ارتقاء و بهبود کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده یاری فرمایید. نظرات و پیشنهادات شما، راهنمای ارزشمندی برای ما در بهبود مستمر خواهد بود.
در نظر داشته باشید این فرم برای ارزیابی عملکرد یک ساله شرکت طراحی شده است، لطفاً با نگاه کلی به تمام تعاملات خود در طول سال گذشته پاسخ دهید.

بخش اول :

نام و نام خانوادگی:	سمت:	شماره تماس:
الف) سنجش وفاداری و تداوم همکاری		
سؤال		
۱. چقدر احتمال دارد که در سال آینده نیز همکاری خود را با ما ادامه دهید؟		
(۱=خیلی کم، ۵=خیلی زیاد)		
۲. آیا شرکت ما را به سایر مجموعه‌های مرتبط توصیه می‌کنید؟		
(۱=هرگز، ۵=قطعاً)		
ب) عوامل مؤثر بر تداوم همکاری		
چه عواملی باعث شد در طول این یک سال، همکاری خود را با ما ادامه دهید؟ (می‌توانید بیشتر از یک گزینه انتخاب کنید)		
☐ کیفیت پایدار محصولات		
☐ قیمت رقابتی و منصفانه		
☐ خدمات پس از فروش و پشتیبانی فنی قوی		
☐ انعطاف‌پذیری در شرایط خاص (تحويل، تسویه، تغییر سفارش)		
☐ اعتماد و ارتباط خوب با پرسنل شرکت		
☐ سایر موارد (لطفاً توضیح دهید):		

ج) ارزیابی کلی از عملکرد یک‌ساله (جدول اصلی)

لطفاً میزان رضایت خود را از هر مورد با انتخاب یکی از ۵ گزینه مشخص کنید.

دسته‌بندی	ردیف	شرح عامل	بد (۰)	ضعیف (۲۵)	متوسط (۵۰)	خوب (۷۵)	عالی (۱۰۰)	توضیحات (اختیاری)
کیفیت	۱	انطباق محصول با الزامات فنی و عملکردی شما در کل سال	☐	☐	☐	☐	☐	
	۲	ثبات کیفیت محصول در طول سال (عدم نوسان)	☐	☐	☐	☐	☐	
	۳	کیفیت بسته‌بندی و حفاظت از کالا در حمل	☐	☐	☐	☐	☐	
تحويل و فروش	۱	تحويل به‌موقع کالا یا خدمات در کل سال	☐	☐	☐	☐	☐	
	۲	سهولت فرآیند سفارش‌دهی و تحويل	☐	☐	☐	☐	☐	
	۳	کامل بودن سبد محصولات موردنیاز شما در حوزه بازرسی فنی	☐	☐	☐	☐	☐	
قیمت و تسویه	۱	رقابتی بودن قیمت‌ها نسبت به بازار و سایر تأمین‌کنندگان	☐	☐	☐	☐	☐	
	۲	رضایت از فرآیند تسویه حساب و شرایط مالی	☐	☐	☐	☐	☐	
خدمات پس از فروش و پشتیبانی	۱	کیفیت پشتیبانی فنی (مشاوره، عیب‌یابی، مستندات)	☐	☐	☐	☐	☐	
	۲	پاسخ‌گویی به درخواست‌ها در بازه زمانی مناسب	☐	☐	☐	☐	☐	
	۳	کیفیت اطلاع‌رسانی از طریق وب‌سایت، کاتالوگ و تماس‌ها	☐	☐	☐	☐	☐	
رفتار سازمانی	۱	نحوه برخورد، احترام و پیگیری پرسنل (همه بخش‌ها) در طول سال	☐	☐	☐	☐	☐	
	۲	نحوه رسیدگی به شکایات و انتقادات شما	☐	☐	☐	☐	☐	

شماره سند: TSI-FR-003	فرم ارزیابی رضایت مشتریان	
شماره بازنگری: 01		
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۵/۰۶		
صفحه: ۲ از ۲		

مهم‌ترین ویژگی مثبت (نقطه قوت) و مهم‌ترین ویژگی منفی (نقطه ضعف) شرکت تدوین صنعت ایرسا از نظر شما چیست؟

- مهم‌ترین نقطه قوت (اولویت اول):
.....
- دومین نقطه قوت (اولویت دوم):
.....
- مهم‌ترین نقطه ضعف (اولویت اول):
.....
- دومین نقطه ضعف (اولویت دوم):
.....

پیشنهادهای عملیاتی برای بهبود همکاری فی مابین در سال آینده چیست؟
لطفاً یک یا دو پیشنهاد قابل اجرا که واقعاً می‌تواند کیفیت خدمات ما را ارتقا دهد، بنویسید:

۱-
۲-

سؤال راهبردی: (پاسخ اختیاری)
اگر بخواهید یک تغییر اساسی در نحوه همکاری با ما پیشنهاد دهید، آن تغییر چیست؟
.....

موضوع سفارش	
تاریخ سفارش	
مهر و امضا	

بخش دوم: راهنمای تکمیل فرم برای مشتریان

راهنمای تکمیل پرسشنامه ارزیابی سالانه

زمان پاسخ‌دهی :لطفاً حدود ۱۰ تا ۱۵ دقیقه وقت بگذارید و با توجه به کل تجربه یک ساله خود پاسخ دهید، نه فقط آخرین سفارش.
مقیاس ۵ گزینه‌ای:

- عالی (۱۰۰) = بدون نقص و فراتر از انتظار
- خوب (۷۵) = مطابق انتظار با رضایت بالا
- متوسط (۵۰) = قابل قبول اما نیاز به بهبود
- ضعیف (۲۵) = پایین‌تر از انتظار
- بسیار نامطلوب (۰) = بسیار نامطلوب

بخش وفاداری :به همکاری آینده فکر کنید و صادقانه پاسخ دهید؛ این کمک می‌کند سطح خدمات را برای شما شخصی‌سازی کنیم.
نقاط قوت/ضعف :حتماً اولویت اول و دوم را مشخص کنید تا تیم ما بتواند برنامه بهبود را دقیق‌تر تنظیم کند.
پیشنهادهای عملیاتی :لطفاً پیشنهادی بدهید که قابل اندازه‌گیری باشد .
محافظت از اطلاعات :کلیه داده‌ها صرفاً برای بهبود کیفیت استفاده می‌شود و نزد شرکت محفوظ می‌ماند.

با تشکر از همکاری شما
واحد تضمین کیفیت شرکت تدوین صنعت ایرسا