|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تاريخ آخرين ويرايش****27/06/1398** | **نظرسنجی از مشتريان مراکز خدماتی گروه فولاد مبارکه** | LOGO |
| ESI-Fo/015/06-QA شماره مدرک: |

**مشتري گرامي :**

 این پرسشنامه با هدف شناسایی نیازها، انتظارات و میزان رضایت مشتریان مراکز خدماتی گروه فولاد مبارکه تدوین شده است. خواهشمند است سئوالات این پرسشنامه را با دقت مطالعه نموده و نظر خود را اعلام فرمایید .

* **مصرف کننده کدام دسته از محصولات می باشید ؟**

🞏 ورق گرم 🞏 ورق سرد 🞏 اسید شوئی 🞏 گالوانیزه 🞏 رنگی 🞏 قلع اندود

* **این شرکت را در شاخص های زیر چگونه ارزیابی می کنید ؟**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **شاخص** | **بخش** | **خیلی خوب** | **خوب** | **متوسط** | **ضعیف** | **خیلی ضعیف** |
| **1** | **سهولت ارتباط با شرکت** | **مراجعه حضوری** |  |  |  |  |  |
| **2** | **تلفن و فکس** |  |  |  |  |  |
| **3** | **پست الکترونیک** |  |  |  |  |  |
| **4** | **وبسایت** |  |  |  |  |  |
| **5** | **نحوه برخورد مسئولین و کارکنان** | **مالی و اداری** |  |  |  |  |  |
| **6** | **فروش** |  |  |  |  |  |
| **7** | **انبار** |  |  |  |  |  |
| **8** | **کارکنان کارگاه** |  |  |  |  |  |
| **9** | **نگهبانی** |  |  |  |  |  |
| **10** | **کیفیت خدمات تجاری و فنی** | **برشکاری** |  |  |  |  |  |
| **11** | **انبارداری** |  |  |  |  |  |
| **12** | **تخلیه و بارگیری** |  |  |  |  |  |
| **13** | **شرایط پرداخت** | **-** |  |  |  |  |  |
| **14** | **قیمت محصولات در مقایسه با سایر عرضه کنندگان** | **-** |  |  |  |  |  |
| **15** | **هزینه برشکاری و سایر خدمات فنی** | **-** |  |  |  |  |  |
| **16** | **تامین محصولات مورد نیاز (سبد محصولات)** | **-** |  |  |  |  |  |
| **17** | **مدت زمان سفارش تا تحویل محصول** | **محصولات دارای خدمات** |  |  |  |  |  |
| **18** | **محصولات بدون خدمات** |  |  |  |  |  |

* **به طور متوسط چه مقدار (تناژ) از محصولات مورد نیاز خود را در سال از این شرکت تأمین می کنید ؟**

**🞏 کمتراز 50 تن 🞏 50 تا 200 تن 🞏 200 تا 500 تن 🞏 بیشتر از 500 تن**

* **لطفاً هرگونه پیشنهاد و یا انتقادی جهت بهبود کیفیت محصولات و خدمات این شرکت دارید مرقوم فرمائید:**
* **مشخصات پاسخگو :**

 **نام مشتری : زمینه فعالیت :**