



تاریخ اجرا: ۹۴/۱/۲۰

Execution Date:

تاریخ بازنگری: ۹۶/۲/۳۰

شماره بازنگری: ۰۱

F-LI-17

صفحه ۱ از ۱

آزمایشگاه‌های پژوهشگاه رنگ

فرم نظرسنجی از مشتریان
Customers Feedback

نام آزمون صورت گرفته توسط آزمایشگاه

نام مشتری / Name of the customer

Test performed by the lab

آزمایشگاه با هدف ارتقای کیفیت خدمات خود و ایجاد یک ارتباط متقابل با مشتریان سعی در افزایش بیشتر رضایت مشتریان خود دارد، از اینرو خواهشمند است با پاسخ به موارد ذیل، ما را در رسیدن به این هدف یاری فرمایید.

ارزیابی

Evaluation

ردیف Row	عنوان Title	عالی Excellent	خوب Good	متوسط Average	ضعیف Weak
		79-100	51-78	26-50	0-26
1	کیفیت خدمات ارائه شده را در چه حدی ارزیابی می‌کنید؟ How do you evaluate the quality of services?				
2	نحوه برخورد کارشناسان آزمایشگاه را در چه حدی ارزیابی می‌کنید؟ How do you evaluate the laboratory staffs behavior?				
3	در دسترس بودن پرسنل فنی آزمایشگاه در مواقع لزوم را در چه حدی می‌دانید؟ How do you evaluate the availability of laboratory staffs?				
4	مدت زمان ارائه خدمات را در چه حدی ارزیابی می‌کنید؟ How do you evaluate the time of services?				
5	ارزیابی شما از دانش فنی پرسنل آزمایشگاه چگونه است؟ How do you evaluate the technical knowledge of laboratory staffs?				
6	ارزیابی شما از هزینه ارائه خدمات چگونه است؟ How do you evaluate the cost of services?				
7	نحوه اطلاع‌رسانی آزمایشگاه از اتمام آزمون و آماده بودن گزارش آزمون، نمونه در چه مرحله ای از آزمون می‌باشد و ... را در چه حدی ارزیابی می‌کنید؟ How do you evaluate the laboratory information conveying to customers about the test, sample, time, cost...?				
8	به طور کلی عملکرد آزمایشگاه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ What is your overall evaluation about the laboratory?				
9	جمع امتیاز total grant				

نام شرکت / موسسه

Name of company

نام و نام خانوادگی

Name & surname

Email :

تلفن و فکس
Tel & fax

Date and signature:

تاریخ و امضا:

آدرس
Address

در صورتیکه امتیاز ارزیابی رضایت مشتری کمتر از ۷۰ باشد نیاز به بررسی و شناسایی علل نارضایتی مشتری و صدور فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه دارد.