



## فرم پایش رضایت مشتریان

### CUSTOMER SATISFACTION MONITORING FORM

#### مشتری گرامی ،

هدف اصلی این سازمان، ارائه خدمات مهمیزی اثربخش و بی طرفانه به مشتریان خود و با بهبود مداوم کیفیت خدمات ارائه شده در کلعه سطوح سازمان و عملکرد آن می باشد.

برای رسیدن به این هدف ، اخذ بارخور از مشتریان سازمان بسیار لازم و ضروری می باشد. برای این منظور از شما خواهشمند هستیم پرسشنامه ذیل را تکمیل نموده و از طریق پست، فکس و یا پست الکترونیک (Email) آنرا برای ما ارسال نمایید.

پیشاپیش از شما در خصوص تکمیل این فرم کمال تشکر را داریم.

با توجه به سوالات مطرح شده، به هر کدام از موارد مطرح شده عدد مورد نظر خود را اختصاص دهید (1-10)

عالی (10-9)	خوب (8-6)	متوسط (5-3)	ضعیف (3-1)	
				توانائی فنی ممیز/ممیزان، و میزان تسلط بر الزامات استاندارد مورد ممیزی
				رعایت کدهای اخلاقی توسط ممیز/ممیزان در مراجعه به سازمان مشتری
				ارائه توصیه های مناسب و دارای ارزش افزوده برای سازمان در روز ممیزی
				ارسال به موقع مدارک ممیزی (مانند ارسال به موقع برنامه ممیزی و ارسال گزارش ممیزی)
				داشتن نگاه سازنده و مثبت ممیز/ممیزان در حین ممیزی
				رعایت زمان بندی مناسب در هنگام ممیزی توسط ممیز/ممیزان
				سرعت رسیدگی به درخواستها، تجدیدنظرها و دارا بودن حس همکاری مناسب در سازمان
				میزان رضایت کلی از سازمان را چگونه ارزیابی می نمایید؟
<input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> بله				آیا این شرکت را به سازمان های دیگر جهت همکاری، معرفی و پیشنهاد می نمایید؟

نظرات و پیشنهادات:

.....

.....

.....

.....

.....

مهرو امضاء شرکت

تاریخ تکمیل فرم:

نام فرد تکمیل کننده و سمت سازمانی: