



ارزیابی رضایت مشتریان آزمایشگاه

شرکت مهندسی
نوآوران سویاب صنعت

مشتری / همکار گرامی:

برای ارائه خدمات بهتر به شما ما بلییم نظرتان را در مورد کیفیت خدمات آزمایشگاه شرکت بدانیم. لذا خواهشمند است میزان رضایت خود را طبق موارد ذیل، اعلام نمایید.

توضیحات	پذیرش	آزمایشگاه	وزن شاخص	شرح	
			۲	نحوه برخورد و رفتار مسئولین	رضایت مندی رفتاری
			۱	نحوه برخورد و رفتار کارکنان بخش ها	
			۲	میزان وفاداری به تعهدات مشتری	
			۳	کمک در حل مشکلات/نحوه رسیدگی به شکایات و نظرات مشتری	
			۳	اعتماد به نتایج آزمایشگاه	رضایت مندی انجام آزمون
			۳	نحوه رسیدگی به نتایج آزمایشگاه	
			۳	مطابقت روش آزمون با استانداردهای بین المللی، منطقه ای و ملی	
			۳	میزان پوشش آزمون های درخواستی	
			۳	رضایت از میزان کیفیت و کمیت آزمون	
			۳	رضایت از زمان انجام	
			۲	اطلاع به مشتری در مورد روش آزمون و یا اطلاعات مناسب فنی	
			۲	کامل بودن نتایج و گزارش آزمون	
			۲	مناسب بودن روش آزمون	
			۲	توانمندی پرسنل آزمایشگاه	
			۳	ارزیابی و تحلیل نتایج	سایر
			۲	سرعت عمل آزمایشگاه در ارائه جواب	
			۱	مناسب بودن فرمت گزارش	
				مجموع	
نام و نام خانوادگی: (در صورت تمایل)				لطفاً هر گونه نظر یا پیشنهادی در ارتباط با آزمایشگاه شرکت دارید، بیان نمایید.	

امتیازات مربوطه: عالی: ۵ بسیار خوب: ۴ خوب: ۳ متوسط: ۲ ضعیف: ۱

مشتری داخلی: مشتری خارجی: