



شرکت پتروشیمی اصفهان (سهامی عام)

فرم ارزیابی رضایتمندی مشتریان

مشخصات تکمیل کننده فرم

نام شرکت :

نام و نام خانوادگی :

تاریخ تکمیل فرم :

سمت :

ضمن تشکر از بذل توجه و همکاری شما مشتری محترم در تکمیل فرم نظرسنجی حاضر، خواهشمند است فرم تکمیل شده را به آدرس **tqm.ofc@epciran.com** و یا به شماره دورنگار ۰۳۱۳۳۹۲۲۶۸۱ ارسال فرمایید. در صورت نیاز، همکاران ما از طریق شماره تلفن ۰۳۱۳۳۹۲۲۴۶ آماده پاسخگویی به سؤالات شما هستند.

محصول : بنزن تولوئن ارتوزایلین پارازایلین انیدریدفتالیک

توجه : خواهشمند است برای هر محصول یک جداگانه تکمیل فرمایید. ← عالی → ضعیف

ردیف	نیازها و انتظارات	۱	۲	۳	۴	۵
۱	مناسب بودن کانالهای ارتباطی شرکت (تلفن، دورنگار، سایت اینترنتی، پست الکترونیکی، نامه به آدرس پستی، ملاقات حضوری)					
۲	امکان و سهولت دسترسی به مسئولین مربوطه شرکت					
۳	شفافیت در پاسخگویی به مشتریان (وضوح و صداقت)					
۴	کیفیت محصول تحویلی (تطابق مشخصات محصول تحویلی با مشخصات اعلام شده)					
۵	تطابق مشخصات محصول (کیفیت محصول) با نیازهای شما					
۶	اطمینان شما از کیفیت محصول تحویلی (قابلیت اطمینان)					
۷	نحوه صدور حواله					
۸	نحوه بارگیری و تحویل محصول					
۹	نحوه انجام عملیات مالی					
۱۰	رعایت مسائل و الزامات زیست محیطی					
۱۱	برخورد مسئولین و کارکنان واحدهای ذیربط (فروش، مالی)					
۱۲	توجه و پاسخگویی به نظرات، پیشنهادات و شکایات مطرح شده مشتریان					
۱۳	مدت زمان پاسخگویی به نظرات، پیشنهادات و شکایات مطرح شده مشتریان					
۱۴	ارائه اطلاعات فنی در زمینه‌های مشخصات محصول، ایمنی و جنبه‌های زیست محیطی					
۱۵	خدمات ارائه شده مرتبط با محصول					
۱۶	میزان علاقمندی شما به ادامه خرید محصولات از این شرکت					
۱۷	میزان تمایل شما به معرفی و توصیه نمودن دیگران به خرید از شرکت پتروشیمی اصفهان					

۱۸- چند درصد از نیاز شما به این محصول از شرکت پتروشیمی اصفهان تأمین می‌گردد؟

۱۹- چنانچه در زمینه ارائه خدمات پس از فروش پیشنهادی دارید اعلام فرمایید.

۲۰- خواهشمند است در مواردی که عملکرد این شرکت نیاز به بهبود دارد، پیشنهادات و انتقادات خود را مرقوم فرمایید.