

شرکت سیمان هگمتان (سهامی عام)

فرم بررسی نظرات مشتریان در خصوص شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

جناب آقای/سرکار خانم/شرکت محترم :

با سلام

خواهشمند است با تکمیل دقیق فرم ذیل، شرکت سیمان هگمتان را در راستای طراحی و بهبود شناسه رفتاری خدمت رسانی و افزایش روز افزون رضایت مشتریان یاری فرمائید.

| ردیف | نام سوال | میزان رضایت | | | | | توضیحات و پیشنهادات |
|------|--|------------------|-----------|----------|-------------|--------------------|---------------------|
| | | کاملاً مناسب (۵) | مناسب (۴) | خنثی (۳) | نامناسب (۲) | کاملاً نامناسب (۱) | |
| ۱ | صدور برگ فروش در زمان مقرر پس از تکمیل مدارک | | | | | | |
| ۲ | سهولت دسترسی مشتریان به کلیه تراکنش های فروش بصورت آنلاین از طریق پرتال تحت وب شرکت | | | | | | |
| ۳ | رضایت از تعهدات در خصوص سهولت دسترسی مشتریان به کلیه خدمات مرتبط با فروش از طریق دفاتر فروش | | | | | | |
| ۵ | رضایت از تعهدات در قبال اعلام بار اولین محموله در مدت زمان مقرر و محدودیت های پیش بینی نشده برای تولید | | | | | | |
| ۶ | رضایت از تعهدات شرکت در خصوص خدمات پیامکی و توسعه خدمات موبایلی | | | | | | |
| ۷ | رضایت از تعهدات شرکت در قبال کیفیت و کمیت سیمان تولیدی و تطابق با استاندارد ایران | | | | | | |

شرکت سیمان هگمتان (سهامی عام)

فرم بررسی نظرات مشتریان در خصوص شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | | رضایت از تعهدات شرکت در خصوص بررسی شکایت های رسیده در مدت زمان مقرر | ۸ |
| | | | | | | رضایت از تعهدات شرکت در خصوص تامین رضایت مشتریان شاکی و مقررات مرتبط با زمان بررسی شکایت مشتری | ۹ |
| | | | | | | رضایت از تعهدات شرکت در قبال نرخ گذاری محصول و محدودیت های وضع شده توسط مراجع قانونی | ۱۰ |
| | | | | | | رضایت از تعهدات شرکت در قبال محرمانگی اطلاعات مشتری | ۱۱ |
| | | | | | | رضایت مشتری در خصوص محدودیت های مقدار حمل و محدودیت های ترافیکی و مسائل مرتبط با حمل و نقل کشوری | ۱۲ |
| | | | | | | رضایت از روش های ارتباطی و ارسال صدای مشتری | ۱۳ |
| | | | | | | رضایت از فعالیت های برنامه ریزی، طراحی، تدوین و پیاده سازی دستور العمل | ۱۴ |
| | | | | | | رضایت از فعالیت های بهبود و نگهداری | ۱۵ |

سایر نظرات و پیشنهادات:

با تشکر از زمانی که در اختیار قرار داده اید.