



باسمه تعالی

فرم ارزیابی میزان رضایت مشتریان اداره کل راه آهن شرق:

با سلام و احترام ضمن آرزوی موفقیت برای جنابعالی ، مستدعی است با تکمیل پرسشنامه حاضر ما را در بهبود مستمر کلیه فعالیتها و ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان همراهی نمایید.

نام و آدرس شرکت:	تلفن:
مدیرعامل شرکت:	موضوع فعالیت:
میزان تحویلات فرد تکمیل کننده فرم :	سمت:
سابقه همکاری با اداره کل راه آهن شرق سال	تاریخ تکمیل فرم:

تصور مشتریان	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
نحوه ارتباط فیما بین و نحوه اطلاع رسانی				
قابلیت اصلاح پذیری خدمات				
اعمال تغییرات درخواستی در زمان مقرر				
تاچه حد از اعتماد متقابل فیما بین رضایت دارید				
میزان توجه این اداره کل به نظریات مشتریان خود چگونه است				
تاچه حد از سرعت و نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان در این اداره کل رضایت دارید				

خدمات	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
کیفیت خدمات ارائه شده توسط اداره کل راه آهن شرق				
قابلیت اعتماد به اسناد و مدارک ارسالی از سوی اداره کل راه آهن شرق				
زمان تحویل خدمات				
میزان رضایت شما از نحوه احترام و تکریم ارباب رجوع در این اداره کل				
نحوه ارزیابی تامین کنندگان / پیمانکاران توسط اداره کل راه آهن شرق				

میزان توانمندی فنی پرسنل اداره کل	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
کفایت و صحت اطلاعات افراد در ارتباطات فیما بین				
نحوه پیگیری در خصوص رفع مشکلات اعلامی توسط مشتریان				

وفاداری	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
تمایل به همکاریهای مجدد با اداره کل راه آهن شرق				
معرفی و توصیه همکاری با این اداره کل به سایر مشتریان				

امتیاز اعطایی شما به اداره کل راه آهن شرق در مقایسه با دیگر رقبا	۱۰۰	۸۰	۶۰	۴۰	۲۰
نظرات، پیشنهادات و انتقادات سازنده خود را در مورد اداره کل راه آهن شرق مطرح نمایید.					

با تشکر و سپاس، لطفاً پس از تکمیل فرم، از طریق شماره نمابر ۰۵۶-۳۲۸۱۱۰۱۵ یا به آدرس طبس، میدان امامزاده، اداره کل راه آهن شرق، واحد روابط عمومی ارسال فرمایید.