

# پرسش نامه ارزیابی رضایت مشتریان

شماره مدرک: F-07-02-01

شماره بازنگری: 00

صفحه از

شماره سریال:

تاریخ:

مشخصات مشتری											
سن:	۱۸ تا ۳۰ سال <input type="checkbox"/> ۳۱ تا ۴۵ سال <input type="checkbox"/> ۴۶ تا ۶۰ سال <input type="checkbox"/> ۶۱ سال به بالا <input type="checkbox"/>										
تحصیلات:	زیر دیپلم <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> لیسانس <input type="checkbox"/> فوق لیسانس و بالاتر <input type="checkbox"/>										
تعداد دفعات مراجعه به نمایندگی:	یک بار <input type="checkbox"/> دو بار <input type="checkbox"/> سه بار <input type="checkbox"/> بیش از سه بار <input type="checkbox"/>										
شهر محل سکونت:	(۶) نام و نام خانوادگی: _____ (۷) تلفن تماس: _____										
مشخصات خودرو											
نوع خودرو:	شرکت سازنده: _____										
سال خرید:	نوع سوخت: گازسوز <input type="checkbox"/> دوگانه سوز <input type="checkbox"/> گازوئیلی <input type="checkbox"/>										
۱- خودروی شما به چه دلیل در نمایندگی پذیرش شده است؟ سرویس های ادواری <input type="checkbox"/> صافکاری و نقاشی <input type="checkbox"/> ایراد فنی <input type="checkbox"/> سایر موارد <input type="checkbox"/>											
۲- بطور کلی از این نمایندگی چقدر رضایت دارید؟	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۳- آیا مسئول پذیرش تمام عیوبی که ذکر کردید را یادداشت کرد؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> چرا؟ قطعه نداشتند <input type="checkbox"/> وقت نداشتند <input type="checkbox"/> تجهیزات تعمیراتی نداشتند <input type="checkbox"/> پرسنل تعمیراتی نداشتند <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/> .....											
۴- از مدت زمانی که طول کشید تا ماشینتان را پذیرش کنید، چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۵- مسئول پذیرش زمان تحویل خودرو را چه زمانی تعیین کرد؟ همان روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد <input type="checkbox"/> ..... روز تعیین نکردند <input type="checkbox"/>											
۶- خودرو را چه زمانی به شما تحویل دادند؟ همان روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد <input type="checkbox"/> ..... روز											
۷- بطور کلی از زمان تعمیر و تحویل به موقع خودرو چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۸- آیا تمام عیوب را برطرف کرده بودند؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> (چندتا ایراد برطرف نشده بود؟ ..... ایراد )											
۹- بطور کلی از کیفیت خدمات و تعمیرات چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۱۰- برای تعمیر خودرویتان قطعه ای نیاز شد؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> (سوال ۱۳)											
۱۱- آیا قطعات مورد نیاز به موقع تامین شدند؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>											
۱۲- از به موقع تامین شدن قطعه توسط نمایندگی چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۱۳- بطور کلی از رفتار مودبانه پرسنل تعمیرگاه چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۱۴- از توضیحات مسئول مربوطه در پایان کار در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویض شده چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										
۱۵- آیا صورتحساب (فاکتور) به شما ارائه گردید؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>											
۱۶- آیا هزینه ای بابت خدمات و یا تعویض قطعات پرداخت نمودید؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> (سوال ۱۸)											
۱۷- از هزینه پرداختی برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟											
	<table border="1"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰		
<input type="checkbox"/> نظری ندارم	(حداقل رضایت) <input type="checkbox"/> حداکثر رضایت										

# پرسش نامه ارزیابی رضایت مشتریان



صفحه از

شماره سریال:

تاریخ:

۱۸- از نحوه ارائه سرویس های ادواری شرکت مهر موتور چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(حداکثر رضایت)

(حداقل رضایت)

 نظری ندارم

۱۹- از سهولت دسترسی به نمایندگی های این شرکت چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(حداکثر رضایت)

(حداقل رضایت)

 نظری ندارم

۲۰- هر چند سوال تکراری است، اما یکبار دیگر بفرمایید بطور کلی از عملکرد این تعمیرگاه در مجموع چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(حداکثر رضایت)

(حداقل رضایت)

 نظری ندارم
۲۱- رضایت شما تا آن اندازه هست که مراجعه به این تعمیرگاه را به دوستانتان توصیه کنید؟ بله  خیر  چرا؟

- در پایان پیشنهاد و انتقادات خود را در رابطه با عملکرد این نمایندگی و یا شبکه خدمات پس از فروش شرکت مهر موتور بیان نمایید.

### توجه:

لطفا پس از تکمیل پرسش نامه جهت ارائه خدمات بهتر به مدیر نمایندگی تحویل و یا به این واحد فکس نمایید.

مدیریت خدمات پس از فروش مهرموتور خاورمیانه