



AZAR SETAVIZ LABORATORY

## آزمایشگاه آذرستاویز

فرم نظرسنجی از مشتریان

کد فرم: LMS-F862-02-00

تاریخ تنظیم: ۱۴۰۲/۰۵/۰۱

شماره ویرایش: ۰۰

ردیف	سؤال (شاخص)	S (امتیاز کسب شدهی هر سؤال)					W (وزن هر سؤال)					W * S	W * S <sub>max</sub>
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		

1	میزان رضایت از خدمات	کیفیت خدمات ارائه شده													
		میزان انطباق خدمات با نیازمندی‌های شما													
		قابل اطمینان بودن خدمات دریافتی													
2	میزان رضایت از ارزش مالی خدمات	تناسب خدمات دریافت شده نسبت به بهای پرداخت شده													
		تناسب ارزش خدمات نسبت به آزمایشگاه‌های مشابه													
		مناسب بودن روند موجود جهت تسویه مالی													
3	میزان رضایت از رسیدگی به سفارش مشتری	نحوه تحویل گیری سفارش													
		سرعت رسیدگی به سفارش													
		نحوه تحویل دهی													
4	میزان رضایت از نحوه برخورد و تعامل	نحوه برخورد و تعامل کارشناسان و مسئولین آزمایشگاه													
		دسترسی به مسئولین مرتبط آزمایشگاه در مراجعات حضوری													
		مسئولیت پذیری در قبال حل مشکلات													
5	میزان رضایت از رسیدگی به شکایات	اثربخشی اقدامات انجام گرفته در خصوص شکایات													
		سرعت پاسخ‌گویی به شکایات													
		مناسب بودن روند اطلاع‌رسانی در خصوص رسیدگی به شکایات													
6	وفاداری	میزان رضایت از خدمات ارائه شده (به طور کلی)													
		تمایل نسبت به دریافت خدمات مجدد از آزمایشگاه													
		تمایل برای توصیه کردن آزمایشگاه به دیگران													

نام مشتری:	نام و نام خانوادگی نماینده مشتری:	تاریخ تکمیل فرم:
نظرات، پیشنهادات و انتقادات:		