



# ارزیابی رضایت مشتریان آزمایشگاه

شرکت مهندسی نوآوران  
سویاب صنعت

نام مشتری :

نوع آزمون یا خدمات :

دوره :

توضیحات	وزن (درجه اهمیت)				شاخص رضایت مندی مشتری	
	بسیار خوب (۱۰)	خوب (۸)	متوسط (۵)	ضعیف (۲)		
					قابلیت اطمینان به نتایج آزمون	رضایت مندی انجام آزمون
					تحویل به موقع نتایج آزمون	
					کامل بودن نتایج و گزارش آزمون	
					قیمت خدمات ارائه شده به مشتری (مشتریان خارجی)	
					استفاده از فرمت مناسب در گزارش نتایج آزمون	
					نحوه برخورد مسئولین و پرسنل آزمایشگاه	رضایت مندی رفتاری
					کمک در حل سؤال یا مشکل احتمالی	
					سرعت پاسخگویی به شکایات و نظرات مشتری	رضایت مندی کیفی
					نحوه نگهداری و حفظ نمونه به صورت مناسب	
					سهولت ارتباط با آزمایشگاه	

جمع :

نظرات، پیشنهادات و انتقادات :

نام و نام خانوادگی و سمت تکمیل کننده:

آدرس و تلفن :

Email:

مهر و امضاء :

(این قسمت توسط مدیر کیفیت آزمایشگاه تکمیل شود)

مجموع امتیازات  $(\sum X)$  :

درصد میزان رضایت  $((\sum X / 100) \times 100)$  :

تایید کننده :

تاریخ و امضاء: