


کد فرم:	پرسشنامه اندازه‌گیری رضایت مشتریان	
تاریخ بازنگری:	از خدمات پس از فروش	

مشتری گرامی فرم ارائه شده بصورت کاملاً محرمانه در واحد امور مشتریان نمایندگی مجاز ارزیابی خواهد شد و قطعاً ارائه اطلاعات صحیح توسط جنابعالی منجر به پیشرفت مجموعه و نهایتاً ارائه سرویس مناسب‌تر خواهد شد. خواهشمندیم با تکمیل فرم زیر ما را در جهت رسیدن به این هدف یاری فرمائید.

ردیف	سوالات	میزان رضایت	
		بلی	خیر
1	آیا از سیستم نوبت‌دهی نمایندگی استفاده نموده‌اید؟ در صورتی که پاسخ شما منفی است اعلام نمایندگی مجاز در خصوص نحوه نوبت‌دهی قبل از حضور را اعلام بفرمائید؟ تلفنی <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> اینترنتی <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/> و توضیحات:		
	2	آیا از مدت زمان صرف شده جهت پذیرش خودرو رضایت دارید؟	
3	آیا ایرادات مطرح شده توسط پذیرشگر در زمان پذیرش ثبت شد؟		
4	آیا از مدت زمان تعمیر و تحویل خودرو با توجه به زمان اعلام شده و اقدامات انجام شده رضایت دارید؟ خودرو را در چه زمانی به شما تحویل دادند؟ همان روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد <input type="checkbox"/> روز		
	5	آیا کلیه نقص های فنی مطرح شده رفع گردید؟	
6	از تأمین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر خودروی خود رضایت دارید؟		
7	آیا صورتحساب تعمیراتی و قطعات رسمی (فاکتور) با مهر و امضا سیستمی به شما ارائه شد؟ در صورت پرداخت هزینه بابت قطعه و اجرت، از تناسب هزینه پرداختی با کار انجام شده رضایت دارید؟		
8	هزینه پرداختی بابت کدام مورد بوده؟ اجرت <input type="checkbox"/> تعویض قطعات <input type="checkbox"/> هردو <input type="checkbox"/> و توضیحات:		
	9	آیا از نحوه اطلاع‌رسانی از هزینه‌های گارانتی و خارج از گارانتی رضایت دارید؟ نحوه اطلاع‌رسانی هزینه‌های گارانتی از غیرگارانتی به چه صورت بود؟ در فاکتور قید شده بود <input type="checkbox"/> به صورت شفاهی توضیح داده شد <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/> و توضیحات:	
10	آیا تغییرات احتمالی در زمان تعمیرات و یا تغییر هزینه تعمیرات مجدداً به شما اطلاع‌رسانی شد؟		
11	آیا از توضیحات ارائه شده هنگام تریخیص خودرو در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویضی رضایت دارید؟		
12	آیا از رفتار و برخورد پرسنل رضایت دارید؟		
13	آیا از سهولت دسترسی به نمایندگی مجاز رضایت دارید؟		
14	آیا مجدداً این نمایندگی مجاز را برای خدمات و سرویس انتخاب خواهید نمود؟		
15	به طور کلی از خدمات پس از فروش، ارائه سرویس ادواری، کیفیت تعمیرات، رسیدگی به شکایات احتمالی و حل مشکل در نمایندگی مجاز رضایت دارید؟		

انتقادات و پیشنهادات:

مشخصات مشتری			
1-جنسیت:	زن <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/>	2-نام و نام خانوادگی:	3-تلفن تماس:
4-سن:	18 تا 30 سال <input type="checkbox"/> 31 تا 45 سال <input type="checkbox"/> 46 تا 60 سال <input type="checkbox"/> 61 سال به بالا <input type="checkbox"/>	5-میزان تحصیلات:	زیردیپلم <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> لیسانس <input type="checkbox"/> فوق لیسانس و بالاتر <input type="checkbox"/>
6-شهر محل سکونت:	7-محدوده محل سکونت:		
مشخصات خودرو			
8-نوع خودرو:	9-مدل خودرو:	10-مدل سال خودرو:	11-وضعیت خودرو: گارانتی <input type="checkbox"/> وارانتهی (خارج از گارانتی) <input type="checkbox"/>
توسط پذیرشگر تکمیل گردد			
استان/شهر:	نام نمایندگی مجاز:	کد نمایندگی مجاز:	تاریخ پذیرش:
اقدام اصلاحی:			کد پذیرش:
تاریخ، مهر و امضاء نمایندگی مجاز:			