

شناسه:

LZ-F-011-01

## فرم نظر خواهی از مشتریان خارجی آزمایشگاه

گروه صنعتی معدنی زرمهر مارلیک  
(سهامی خاص)  
شماره ثبت: ۱۳۱۲۲  
Zarmehr Marlik Industrial Mineral Group

مشتری گرامی، جناب آقای/سرکار خانم ..... با سمت ..... از شرکت ..... تاریخ:

با سلام و احترام

نظر به استراتژی در ایجاد و برقراری ارتباط موثر و مداوم با مشتریان خود، این برگ نظر خواهی جهت اطلاع از میزان رضایت شما از فعالیت های آزمایشگاه تقدیم می شود. خواهشمند است با تکمیل آن ما را در ارائه هر چه بهتر خدمات یاری فرمایید.

باتشکر

آزمایشگاه گروه صنعتی و معدنی زرمهر

| ردیف | شاخص ها   | عالی | خوب | متوسط | ضعیف | مردود |
|------|---|------|-----|-------|------|-------|
|      |   | ۴    | ۳   | ۲     | ۱    | ۰     |
| ۱    | وضعیت فنی تجهیزات از حیث تکافوی الزامات روش آزمون، رسیدگی به تجهیز و برآورده سازی خواسته های مشتری و... |      |     |       |      |       |
| ۲    | وضعیت کمی تجهیزات از حیث کفایت تجهیزات جهت انجام آزمون در زمان مورد درخواست مشتری                       |      |     |       |      |       |
| ۳    | وضعیت دسترسی به پرسنل کلیدی آزمایشگاه   |      |     |       |      |       |
| ۴    | میزان دانش فنی کارشناسان آزمایشگاه در حوزه انجام آزمون ها   |      |     |       |      |       |
| ۵    | نحوه رفتار و برخورد پرسنل   |      |     |       |      |       |
| ۶    | میزان انعطاف پذیری در تغییرات احتمالی در روشهای انجام آزمون   |      |     |       |      |       |
| ۷    | روش دریافت، شناسایی، ردیابی و انبارش نمونه ها و نحوه و زمان نگهداری باقیمانده نمونه ها                  |      |     |       |      |       |
| ۸    | مناسب بودن شرایط محیطی آزمایشگاه از حیث الزامات استاندارد و خواسته های مشتری                            |      |     |       |      |       |
| ۹    | تطابق اجرای آزمون با الزامات روش آزمون/ موارد توافق شده با مشتری  |      |     |       |      |       |
| ۱۰   | اعتماد به نتایج صادر شده  |      |     |       |      |       |
| ۱۱   | روش و زمان ارائه گزارش آزمون به مشتری   |      |     |       |      |       |
| ۱۲   | انجام تعهدات وفق مفاد قرارداد یا توافقات  |      |     |       |      |       |
| ۱۳   | وضعیت پیگیری و رفع مشکلات احتمالی فنی یا کیفی و جلوگیری از وقوع مجدد                                    |      |     |       |      |       |
| ۱۴   | قیمت انجام آزمون و خدمات  |      |     |       |      |       |
| ۱۵   | همکاری و همراهی کلی با مشتری و تلاش جهت برآورده سازی رضایت ایشان  |      |     |       |      |       |
| ۱۶   | وضعیت کلی ارائه خدمات در مقایسه با سایر آزمایشگاه ها  |      |     |       |      |       |

نظرات و پیشنهادات:

نام و امضای مشتری:

|                                   |                 |                |           |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|-----------|
| این قسمت توسط آزمایشگاه پر می شود | مجموع امتیازات: | نظر مدیر کیفی: | مدیر فنی: |
|                                   | امتیاز کامل: ۶۴ | امضا           | امضا      |

نظر مدیر ارشد آزمایشگاه:

امضا