**بسمه تعالی**

**واحد ویژه خدمات تخصصی آزمایشگاهی دانشکده کشاورزی**

**فرم نظرسنجی و رضایت مندی متقاضیان**

|  |
| --- |
| نام و نام خانوادگی: تاریخ و امضاء:  پست الکترونیک: |
| مشتری گرامی :  این فرم را پس از تکمیل به نماینده ما تحویل نمایید یا از طریق ایمیل ارسال فرمائید. ضمنا ما را از سایر نظرات و پیشنهادات خود از طریق ایمیل بهره مند نمایید.ایمیل ما [ALSC@um.ac.ir](mailto:ALSC@um.ac.ir) می باشد.  از آنجا که بر اساس خط مشی واحد ویژه خدمات تخصصی آزمایشگاهی دانشکده کیفیت خدمات ارائه شده و میزان رضایت مندی متقاضیان از خدمات مجموعه از اهمیت ویژه ای برخوردار است ، لذا خواهشمند است در تکمیل این فرم نهایت دقت خود را مرقوم فرمائید.  همچنین با مشخص نمودن درجه اهمیت هر یک از شاخص های ارائه شده مشخص فرمائید شاخص مذکور تا چه حد برای شما دارای اهمیت می باشد.(از عدد 1 تا 5 استفاده نمایید.) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عوامل** | **درجه اهمیت** | **بسیارضعیف** | **ضعیف** | **متوسط** | **خوب** | **بسیار خوب** |
| 1 | کیفیت تعمیرات |  |  |  |  |  |  |
| 2 | سرعت عمل در تعمیرات |  |  |  |  |  |  |
| 3 | میزان انطباق خدمات ارائه شده با خواسته شما |  |  |  |  |  |  |
| 4 | در دسترس بودن پرسنل فنی در مواقع لزوم |  |  |  |  |  |  |
| 5 | هزینه خدمات ارائه شده از نظر مقایسه با قیمت های مشابه بازار |  |  |  |  |  |  |
| 6 | نحوه برخورد پرسنل |  |  |  |  |  |  |
| 7 | نحوه ارتباط با مدیران در صورت لزوم |  |  |  |  |  |  |
| 8 | پاسخگویی به مراجعه کننده و دریافت درخواستها و شکایات وی |  |  |  |  |  |  |
| 9 | اطلاع رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه |  |  |  |  |  |  |
| 10 | رضایت از عملکرد کلی واحد ویژه |  |  |  |  |  |  |
| **در صورتی که پیشنهادی در جهت بهبود عمکرد ما در ارائه کالاها و خدمات دارید و یا مطلبی مورد توجه شما بوده و در این پرسشنامه لحاظ نشده است آنرا در این قسمت مرقوم فرمائید**: | | | | | | | |
| این قسمت توسط کارشناس واحد ویژه خدمات تخصصی تکمیل می گردد.:  **جمع امتیاز : درصد رضایت مشتری : تاریخ پیگیری بعدی :** | | | | | | | |