



## پرسشنامه اندازه گیری میزان رضایتمندی مشتریان خانگی/تجاری/صنعتی

شماره سند: LF-۱۳-۰۳

ویرایش سند: ۰۰

صفحه: ۱ از ۲

مشترک گرامی

با سلام:

شرکت گاز استان مرکزی با هدف سنجش علمی میزان رضایتمندی مشترکین از نحوه عملکرد خود، اقدام به طراحی پرسشنامه ذیل نموده است. لذا خواهشمند است با تکمیل دقیق این پرسشنامه، شرکت گاز را جهت ارتقاء بهره وری فعالیتهای خود یاری رسانید. در این راستا نظر خود را پیرامون سؤالات پرسشنامه از طریق زدن علامت X در محلهای معین، اعلام نمایید.

مشخصات پاسخ دهندگان: ..... تلفن تماس: ..... شهر/روستا محل زندگی: ..... ناحیه گازرسانی: ..... مشترک: خانگی  تجاری  صنعتی  شهرک صنعتی  نام شهرک صنعتی: .....  
ضمناً در ستون مربوط به مقایسه شرکت گاز با سایر سازمانهای مشابه، کدام سازمان/شرکت مدنظر شما می باشد؟ مخابرات  آب  برق

با تشکر روابط عمومی

مؤلفه	ردیف	موضوع	آگهی نام	بسیار خوب	خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	مقایسه با سازمانهای مشابه			اهمیت سؤال از دیدگاه شما
									مشابه	بهرتر	بدتر	
۱- شهرت و تصویر	۱	نقش شرکت را در توسعه و آبادانی استان و ارتقاء رفاه جامعه چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۲	وضعیت ظاهری ادارات، تسهیلات، تجهیزات و ظاهر کارکنان را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۳	انعطاف پذیری شرکت در خصوص ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۴	عملکرد شرکت در پاسخگویی در خصوص ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۵	شفاف بودن اهداف شرکت و اطلاعات ارائه شده را چگونه ارزیابی می کنید؟										
۲- روابط با مشتریان	۶	عملکرد شرکت را در خصوص فراهم نمودن امکان دسترسی آسان به نواحی و ادارات گازرسانی را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۷	عملکرد شرکت را در خصوص سهولت برقراری ارتباط (از طریق ۱۹۴، سایت و ...) چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۸	عملکرد شرکت را در خصوص جلسات ملاقات مردمی در روزهای سه شنبه با حضور مدیران را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۹	عملکرد شرکت را در خصوص دریافت نظرات مشترکین از طریق نظرسنجیها چگونه ارزیابی می کنید؟										
۳- فروش و ارائه خدمات	۱۰	تداوم و استمرار گازرسانی در فصول مختلف را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۱۱	رعایت برنامه زمانبندی در اجرای پروژه های گازرسانی را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۱۲	عملکرد شرکت در خصوص مدت زمان و شیوه اشتراک پذیری را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۱۳	کیفیت تجهیزات گازرسانی (کنتور و رگولاتور/ایستگاه) را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۱۴	میزان رعایت اصول ایمنی و زیست محیطی شرکت گاز در زمان اجرای پروژه های گازرسانی را چگونه ارزیابی می کنید؟										
	۱۵	اراهه خدمات دردفاتر پیشخوان دولت را چگونه ارزیابی می کنید؟										

## پرسشنامه اندازه گیری میزان رضایتمندی مشتریان خانگی/تجاری/صنعتی

شماره سند: ۰۳-۱۳-LF

ویرایش سند: ۰۰

صفحه: ۲ از ۲

مؤلفه	ردیف	موضوع	آگاهی ندانم	بسیار خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	مقایسه با سازمانهای مشابه			اهمیت سؤال از دیدگاه شما			
								مشابه	بهتر	بدتر	بسیار مهم	نسبتاً مهم	کم اهمیت	
	۱۶	بهره گیری شرکت گاز از نوآوریها و تکنولوژیهای نوین در ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۱۷	مهارت و دانش موردنیاز کارکنان جهت ارائه مطلوب خدمات و راهنمایی مشتریان را چگونه ارزیابی می نمایید؟												
۴- پشتیبانی مشتریان و خدمات پس از فروش	۱۸	احساس مسئولیت و رعایت احترام کارکنان شرکت گاز جهت رفع مشکل خود را چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۱۹	نحوه اقدام به رفع خرابی کنتور و رگولاتور از طرف شرکت گاز را چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۲۰	عملکرد مأموران امداد شرکت گاز را هنگام بروز حوادث و مواقع بحرانی چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۲۱	رفتار و دقت مأمور کنتورخوان، هنگام مراجعه برای قرائت کنتور را چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۲۲	عملکرد شرکت در خصوص آموزش نکات ایمنی به مشتریان را چگونه ارزیابی می نمایید؟												
	۲۳	عملکرد شرکت در خصوص آموزش فرهنگ بهینه مصرف و راهکارهای صرفه جویی در مصرف گاز را چگونه ارزیابی می نمایید؟												
	۲۴	نحوه اطلاع رسانی در مواقع ضروری جهت قطع یا وصل گاز در منطقه خود را چگونه ارزیابی می کنید؟												
۵- وفاداری	۲۵	عملکرد شرکت در خصوص رسیدگی به شکایات و گله مندیهای خود را چگونه ارزیابی می کنید؟												
	۲۶	در صورت مشاهده سرقت یا تخریب اموال شرکت گاز، عملکرد خود را در اطلاع رسانی به شرکت در اسرع وقت چگونه ارزیابی می نمایید؟												
	۲۷	عملکرد خود را در پرداخت به موقع گاز بهاء چگونه ارزیابی مینمایید؟												
	۲۸	در صورت مشاهده نقص در عملکرد شرکت گاز عملکرد خود را در اطلاع رسانی نقایص به مسئولان و مدیریت شرکت گاز چگونه ارزیابی می نمایید؟												
<p>۲۹- در مجموع عملکرد شرکت گاز را در خصوص برآورده سازی رضایتمندی مشتریان چگونه ارزیابی می کنید؟</p> <p>بسیار خوب: <input type="checkbox"/> خوب: <input type="checkbox"/> متوسط: <input type="checkbox"/> ضعیف: <input type="checkbox"/> بسیار ضعیف: <input type="checkbox"/></p>														
۳۰- لطفاً سه مورد از نقاط ضعف و قوت شرکت را در ارتباط با مشتریان قید نمایید.														
۳۱- لطفاً موضوعات پر اهمیت از نظر خود را که در این فرم به آن اشاره نشده است مرقوم فرمایید.														
۳۲- در صورت تمایل، ما را از پیشنهادات خود در جهت بهبود تعاملات بهره مند فرمایید.														