



شرکت ارتباطات سیار ایران
(سهامی خاص)

فرم نظرسنجی از مشترکین تلفن همراه
کد مدرک: (FO-۳۲۱-۸۶/۰۰)

شماره :

پیوست :

تاریخ : / / ساعت : :

نوع خدمت دریافت شده : مرکز / دفتر :

جنسیت :

مذکر

مؤنث

نوع سیمکارت :

دائمی

اعتباری

شماره تلفن همراه :

سوالات:

۱- به نظر شما رفتار متصدی دفتر/ مرکز تا چه میزان مطلوب بوده است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۲- به نظر شما تسلط متصدی دفتر/ مرکز بر نحوه ارائه خدمت موردنظر شما تا چه میزان بوده است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۳- آیا متصدی دفتر/ مرکز اهتمام لازم در خصوص رفع نیاز شما را داشته است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۴- تا چه میزان امکانات جانبی و رفاهی موجود در دفتر/ مرکز پاسخگوی نیاز شما بوده است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۵- مدت زمان انتظار شما جهت دریافت خدمت در دفتر/ مرکز چه میزان بوده است؟

کمتر از ۱۰ دقیقه بین ۱۰ تا ۱۵ دقیقه بین ۱۵ تا ۲۰ دقیقه بین ۲۰ تا ۲۵ دقیقه بیشتر از ۲۵ دقیقه

۶- روال پاسخگویی به خدمت یا شکایت از نحوه ارائه خدمت به چه میزان مطلوب بوده است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۷- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم در خصوص نحوه دریافت خدمت صورت پذیرفته است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۸- به نظر شما محل دفتر/ مرکز ارائه خدمت (به لحاظ نور، دکوراسیون، تهویه، زیبایی و دسترسی) تا چه میزان مطلوب بوده است؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

۹- آیا بمنظور دریافت خدمت هزینه ای را پرداخت نموده اید؟

بلی (خیلی ضعیف) خیر (خیلی خوب)

در صورت پاسخ (بلی) میزان آن را ذکر نمایید؟

۱۰- آیا در صورت نیاز به دریافت خدمات دیگری ا همراه اول، تمایل به مراجعه مجدد به این دفتر/ مرکز را دارید؟

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

سوال ویژه دفاتر بخش خصوصی:

۱۱- آیا پس از دریافت خدمت از متصدی دفتر، رسید انجام کار دریافت نموده اید؟

بلی (خیلی خوب) خیر (خیلی ضعیف)

امتیازات: خیلی ضعیف : ۰ ضعیف : ۲۵ متوسط : ۵۰ خوب : ۷۵ خیلی خوب : ۱۰۰