



شركة مصفاة البترول الأردنية المساهمة المحدودة

دائرة المختبرات وضبط الجودة

نموذج قياس رضا الزبائن

QF – PL010

العنوان : نموذج قياس رضا الزبائن

اسم الزبون : .....

نوع الخدمة المقدمة : .....

التاريخ : ...../...../.....

القسم المعني : .....

حرصاً من دائرة المختبرات وضبط الجودة على رفع مستوى أدائها وتطوير خدماتها بشكل مستمر، فقد أعدت هذه الإستبانة لقياس مدى رضاك عن نوعية الخدمات المقدمة من قبلها، فنفضل عزيزي العميل بتخصيص جزء من وقتك الثمين لتعبئتها "بوضع إشارة تحت التقييم المناسب بعد قراءة البيان في كل بند"، شاكرين لكم حسن تعاونكم.  
وتفضلوا بقبول فائق الإحترام.

التقييم				البيان	بند
≤ ٧٥	٨٥-٧٥	٩٥-٨٥	≥ ٩٥		
				تعاون العاملين في الدائرة ومرونة التعامل في تقديم الخدمات.	1
				الإلتزام بالوقت والتاريخ المتفق عليهما.	2
				كفاءة آليات الإتصال أثناء تقديم الخدمات.	3
				عدم تكرار حدوث أخطاء ومخالفات في الخدمات المقدمة.	4
				يتم السماح للزبون بمتابعة الخدمة المطلوبة ( متابعة الفحوصات، التأكد من الأدوات والمواد المستخدمة ... الخ)	5
				الاستجابة للمستجدات أثناء تقديم الخدمة.	6
				تقديم التفسيرات اللازمة والإقتراحات المناسبة والتي تجعل الخدمات المقدمة بمستوى أفضل .	7

اقتراحات للتحسين :

إسم وتوقيع الشخص المسؤول