

 شرکت پتروشیمی ایران		برگه ارزیابی رضایت مشتریان	
بازنگری	شماره سند	PFO-۸۲۹-۰۱	
از	صفحه		

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: الایس نفت (ایران) کد مشتری: ۱-۱۰۰
 تاریخ از ال بر ۲۴ اردیبهشت ۱۳۸۸ تا ۲۴ اردیبهشت ۱۳۸۸
 شماره سند: RLS-35981-LA

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:
 مشتری گرامی: شرکت پتروشیمی ایران در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف لحاظی از وقت، چنان رضایت خود را به پرسش از سرآوردن شدن شاخص‌های جدول زیر و یا هر گونه معیار دیگری که به نظر کارکنان آن شرکت محترم می‌باشد، را با علامت ☒ مشخص فرمایید. **PTC TAJIR**

الف - شاخص‌ها و معیارهای مدنظر شرکت پتروشیمی ایران:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن شخصه	حالی	۱	۲	۳	۴	۵
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پتروشیمی ایران با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	X					
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	X					
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	X					
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵	X					
۵.	پایبندی به سوابق و تعهدات	۱	X					
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	X					
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پتروشیمی)	۲۰	X					
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	X					

ب - شاخص‌ها و معیارهای مدنظر مشتری:

۳. سایر نظرات شما:
 از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پتروشیمی و آن شرکت) خریدار محترم می‌باشد و وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☒ آری
 به لطفاً ذکر فرمایید:

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف - درصد رضایت:
 جمع امتیازات: درصد رضایت:
 حداکثر امتیاز قابل کسب:

ب - اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:
 ۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰٪ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد. (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره:)
 ۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

خود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب
۳۰٪ - ۵۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی
۶۰٪ - ۷۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت: (به شماره: <u>.....</u>)
۷۰٪ - ۱۰۰٪	بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان

تجارت و خدمات بازرگانی

تاریخ
۹۴.۹/۱۴

بازنگری	شماره سند	بزرگ ارزیابی رضایت مشتریان	شرکت پترو تجهیز سپاهان
۰۰	۰۰۱-۸۳۱-۰۰۱		
از	صفحه		

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: پتروشیمی پارس - اصفهان
تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۹۴/۹/۸
کد مشتری: ۱-الف
شماره سند: RES-933 2631-25A

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:
مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل مؤثر در رضایت از آنها، کمپنا آگاهی نماید از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خویش از پراورده شدن در بخش‌های جدول زیر و یا هر نکته معیار دیگری که به نظر کارکنان این شرکت می‌رسد، را با علامت ☒ مشخص و ثبت نماید.

الف- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۱	۲	۳	۴	۵
۱.	نمودار برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰					☒
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰					☒
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵			☒		
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵					☒
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰					☒
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰				☒	
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰				☒	
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰				☒	

ب- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:

۹.							
۱۰.							
۱۱.							
۱۲.							

۳. سایر نظرات شما: درخواست Back Seat برای خودروهای Renewable برای استفاده

از نظر شما آیا مواردی در خصوص قرار یک قطعه از شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار محترم می‌باشد و وجود دارد که در صورتی که ☐ بله؛ لطفاً ذکر فرمایید: ☐ خیر

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت: جمع امتیازات درصد رضایت
حد اکثر امتیاز قابل کسب

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:
۱. مهارتی که امتیاز کمتر از ۵۰٪ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردد.)

اقدام مناسب	حدود درصد رضایت مشتری
تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی رضایت مشتریان به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	۳۰٪ - ۴۰٪
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه مناسب با وضعیت (بهاشماره <u> </u>)	۴۰٪ - ۶۰٪
بروز در نحوه سایر همکاران، هماهنگی با هر یک از مشتریان	۶۰٪ - ۷۰٪



 شرکت پترو تجهیز سپاهان		برگه ارزیابی رضایت مشتریان		بازنگری شماره صفحه	
نام (شرکت) مشتری: شرکت پترو تجهیز سپاهان تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۹۴/۹/۸		کد مشتری: ۱۴۰۴۷۳۸			
۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: شرکت پترو تجهیز سپاهان تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۹۴/۹/۸					
۲. ارزیابی مشتری (خریدار) مشتری کرامت: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می داند با رضایت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، مدارک رضایت خویش از برآورده شدن شاخص های جدول زیر و یا هر گونه معیار دیگری که مدنظر کارکنان این شرکت می باشد، را با علامت ☒ مشخص نمایید.					
الف - شاخص ها و معیارهای مدنظر شرکت پترو تجهیز:					
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۱	۲	۳
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰		☒	
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	☒		
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵		☒	
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵		☒	
۵.	بسته بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰		☒	
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰		☒	
۷.	تأمین مواد اولیه و قطعات یدکی (مطابق با قرارداد)	۲۰		☒	
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰		☒	
ب - شاخص ها و معیارهای مدنظر مشتری:					
۹.					
۱۰.					
۱۱.					
۱۲.					
۳. سایر نظرات شما:					
* از نظر شما، آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی) شرکت پترو تجهیز و این شرکت / خریدار محترم می باشد) وجود دارند که در همکاری های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☒ بله: لطفاً ذکر فرمایید: عدم پاسخگویی به درخواست های فنی					
۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:					
الف - درصد رضایت:			ب - اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:		
جمع امتیازات حداکثر امتیاز قابل کسب			۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰٪ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☒ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره)		
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:			۳. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:		
اقدام متناسب		حدود درصد رضایت مشتری		اقدام متناسب	
تشکیل جلسه کمیته راهبردی کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی		۲۰٪ - ۵۰٪		تشکیل جلسه کمیته راهبردی کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره)		۶۰٪ - ۸۰٪		تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره)	
بهبود در نحوه سایر همکاری های مشابه با هر یک از مشتریان		۸۰٪ - ۱۰۰٪		بهبود در نحوه سایر همکاری های مشابه با هر یک از مشتریان	



شرکت پترو تجهیز سپاهان

برگه ارزیابی رضایت مشتریان

بازنگری

۰۲

PFO-۸۲۱-۰۰۱

شماره سند

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: بهره برداری نفت و گاز کارون

کد مشتری: ۴-ک-۱

شماره سفارش: LP 1552

تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/09/30

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:

مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خویش از برآورده شدن شاخص‌های جدول زیر و یا هر گونه عجز دیگری که مدنظر کارکنان آن شرکت محترم می‌باشد را با علامت ☒ مشخص فرمایید.

امضاء مدیر بازرگانی

الف- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر شرکت پترو تجهیز:

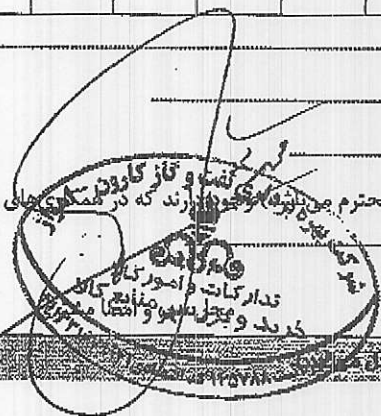
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز یا کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	☒			
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه اعلام	۱۰	☒			
۳.	تحويل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	☒			
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵	☒			
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	☒			
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	☒			
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰	☒			
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	☒			

ب- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر مشتری:

۹.						
۱۰.						
۱۱.						
۱۲.						

۳. سایر نظرات شما:

از نظر شما، آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی) بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار محترم می‌باشد که در صورتی که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☐ بله. لطفاً ذکر فرمایید:



۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت:

$$100 \times \frac{\text{جمع امتیازات}}{\text{جمع کل امتیازات}} = \text{درصد رضایت}$$

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد. (در صورت وجود اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره: _____ تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.)
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

حدود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب
☐ ۳۰٪ - ۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی
☐ ۶۰٪ - ۳۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت، (به شماره: _____)
☐ ۱۰۰٪ - ۶۰٪	بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان

FROM :

10/02 2031 21:08 03312450004

SEPAHAN

#2116 P.002

بازنگری	۲-
شماره سند	PHO-AT-1

برگه ارزیابی رضایت مشتریان



شرکت پترونیوز سپاهان

کد مشتری: ۲-م گ-۱۰
شماره سفارش: ۹۶/۹۱ گ

نام (شرکت) مشتری: گسترش تجارت تاکستان

تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/28

۳. ارزیابی مشتری / خریدار:
مشتری خریدار شرکت پترونیوز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه خود می‌داند که نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف حداقلی از وقت، میزان رضایت خریدار را در بخش مشخص‌های جدول زیر و با درج شماره و نام شرکت مشتری، را با علامت [X] مشخص فرمایند.

الف- تبایض‌ها و معیارهای مدنظر شرکت پترونیوز:					
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	مالي	۱	۲
۱	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترونیوز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	X		
۲	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	X		
۳	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	X		
۴	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵	X		
۵	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	X		
۶	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	X		
۷	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترونیوز)	۲۰	X		
۸	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	X		

ب- تبایض‌ها و معیارهای مدنظر مشتری:					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					

۳. سایر نظرات شما:

شرکت گسترش تجارت تاکستان
«سهامی خاص»
شماره ثبت شرکت: ۳۲۵۹۹۵

۹۲/۷/۲۸

محل مهر و امضاء مشتری

جمع امتیازات = ۱۰۰ = درصد رضایت
جمع کل امتیازات

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت:

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد. در صورت وجود اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره _____ تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.

۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

اقدام متناسب	حدود درصد رضایت مشتری
تشکیل جلسه کمیته راهبردی کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مشتری	۳۰٪ - ۵۰٪
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره _____)	۶۰٪ - ۷۰٪
بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان	۷۰٪ - ۹۰٪



شرکت پترو تجهیز سپاهان

برگه ارزیابی رضایت مشتریان

بازنگری

۰۲

شماره سند

PFO-۸۲۱-۰۱

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: پایانه های نفتی ایران

کد مشتری: ۲-۵-۵

تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/28

شماره سفارش: 31-51-90201-53-022/JA

۲. ارزیابی مشتری/ خریدار:

مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خویش از برآورده شدن شاخص‌های جدول زیر و یا هر گونه معیار دیگری که مدنظر کارکنان آن شرکت محترم می‌باشد، را با علامت ☒ مشخص فرمایید.

امضاء مدیر بازرگانی

الف- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر شرکت پترو تجهیز:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	ضعیف → عالی				
			۱	۲	۳	۴	۵
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰					✓
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰					✓
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵					✓
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵					✓
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافقی	۱۰					✓
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰					✓
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰				✓	
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰				✓	

ب- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر مشتری:

۹.							
۱۰.							
۱۱.							
۱۲.							

۳. سایر نظرات شما:

از نظر شما، آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت/ خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☐ بله: لطفا ذکر فرمایید: _____

محل مهر و امضاء مشتری

(قسمت زیر توسط واحد بازرگانی شرکت پترو تجهیز تکمیل می‌گردد)

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

$$\text{الف- درصد رضایت:} \quad 100 \times \frac{\text{جمع امتیازات}}{\text{جمع کل امتیازات}} = \text{درصد رضایت}$$

ب- اقدامات اصلاحی/ پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد. (در صورت وجود، اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه به شماره:)
- تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری/ خریدار:

حدود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب
۳۰٪ - ۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی
۶۰٪ - ۳۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی/ پیشگیرانه متناسب با وضعیت، (به شماره:)
۱۰۰٪ - ۶۰٪	بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان

۰۱	بازگویی	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پتروشیمی سبانه
PFO-۸۲۱-۰۱	شماره سند		
۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: شرکت بهره برداری نفت و گاز کارون تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/03/28 کد مشتری: ۱-۴-۳ شماره سفارش: LP-3592			
۲. ارزیابی مشتری/شریک: مشتری/شریک: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت های خود در ایال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه دارد می باشد تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر بر رضایت از آنها کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقتی از وقت میزان رضایت خود از عملکرد و سایر شاخص های جدول زیر و با توجه به موارد ذکر شده در این برگه را با علامت آگاهانه مشخص فرمایند.			
الف- شاخص ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:			
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	نمره
۱	نمودار برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	✓
۲	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	✓
۳	کامیابی به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	✓
۴	نمودار ارسال محصولات به محل مشتری	۵	✓
۵	بسته بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	✓
۶	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	✓
۷	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰	✓
۸	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	✓
ب- شاخص ها و معیارهای مد نظر مشتری:			
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			
۳. سایر نظرات شما:			
* از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت/خریدار محترم می باشد) وجود دارد که در حال حاضر در سطح کار و بررسی قرار دارد و در صورت لزوم اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☐ بله لطفاً ذکر فرمایند:			
۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:			
الف- درصد رضایت:			
جمع امتیازات: ۵۱۰۰ = جمع کل امتیازات: ۵۱۰۰ = درصد رضایت: ۱۰۰٪			
ب- اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه مرتباً:			
۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره: _____)			
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری/خریدار:			
حدود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب	توضیحات	ردیف
۳۰٪ - ۴۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی		۱
۴۰٪ - ۵۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره: _____)		۲
۵۰٪ - ۶۰٪	وجود در حوزه سایر همگرای های مشابه یا هر یک از مشتریان		۳

۰۴	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	شرکت پترو تجهیز سپاهان
PFO-۸۲۱۰۰۱	شماره سند		

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: بهنام صنعت سپاهان
کد مشتری: ۱۷۰۰۰
تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/27
شماره مفارش: بال ۳۳ کلاس ۵۰ و پلاک ۳۳ کلاس ۱۵۰

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:
مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خود را در خصوص شاخص‌های جدول زیر و یا هر گونه دیدگاه دیگری که مدنظر کارکنان این شرکت است، با علامت X مشخص فرماید.

الف- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	حالی					مجموع
			۱	۲	۳	۴	۵	
۱.	تحول برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰					X	
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰					X	
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵					X	
۴.	تحول ارسال محصولات به محل مشتری	۵					X	
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰					X	
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰					X	
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۳۰				X		
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰					X	

ب- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:

۹.								
۱۰.								
۱۱.								
۱۲.								

۳. سایر نظرات شما:

از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی) بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار معدوم می‌باشد؟ وجود دارد ☐ خیر ☐ بله: لطفاً ذکر فرمایید



مهر و امضاء مشتری: _____
جمع امتیازات: ۱۰۰۰ = درصد رضایت

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت:

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشد: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره _____ تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.)
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

اقدام متناسب	محدود درصد رضایت مشتری
تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	۳۰٪ - ۵۰٪
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (یا، شماره _____)	۵۰٪ - ۷۰٪
بهبود در تحول سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان	۷۰٪ - ۱۰۰٪

۰۲	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پترو تجهیز سیلکان
PFO-۸۳۱-۰۱	شماره سند		

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: **جناب آقای مهندس حسام زاده** کد مشتری: **۵-م الف ۲۰۰**

تاریخ ارسال برگه ارزیابی: **92/07/27** شماره سفارش: **بال ۳ و ۶ کلاس ۱۵۰ و ۲ کلاس ۲۰۰**

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:

مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خود را در خصوص شاخص‌های جدول زیر و یا هر نکته اضافی که مدنظر دارید، در این برگه مشخص کرده و با علامت **✓** مشخص فرمایید.

الف- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	مقیاس				
			۱	۲	۳	۴	۵
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰					✓
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوییه اعلام	۱۰					✓
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵					✓
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵					✓
۵.	پستی‌مندی متشب و مطابق با توافق	۱۰				✓	
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰				✓	
۷.	قیمت محصولات (بر مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰				✓	
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰					✓

ب- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:

۹.							
۱۰.							
۱۱.							
۱۲.							

۳. سایر نظرات شما:

از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد) قطعی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☒ خیر ☐ بله لطفاً ذکر فرمایید:

محل مهر و امضا مشتری: *Reza* **رنگ سفید در نظر گرفته شود**

۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت:

جمع امتیازات = ۵۱۰۰
جمع کل امتیازات = درصد رضایت

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره _____ تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید)

۲. اقدامات لازم متباسب با رضایت این مشتری / خریدار:

اقدام متناسب	حدود درصد رضایت مشتری
تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	۳۰٪ - ۵۰٪
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره _____)	۶۰٪ - ۷۰٪
بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه یا هر یک از مشتریان	۸۰٪ - ۹۰٪

۰۲	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پترو تجهیز سپاهان
PFO-AT1-01	شماره سند		
کد مشتری: ۳-۳-۷		نام (شرکت) مشتری: مهندسی پیشگام انرژی خاور	
شماره سفارش: ۱۴۴-پ-۹۲		تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/28	
۲. ارزیابی مشتری/خویدار: مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خویش از پترو تجهیز و تسامح‌های جدول زیر و یا هر نکته معیار دیگری که مدنظر کارکنان آن شرکت محترم می‌باشد، را با علامت B مشخص فرمایید.			
الف- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر شرکت پترو تجهیز:			
ردیف	شرح شاخص	وزن مشخصه	بازنگری
۱	نموده برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	✓
۲	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	✓
۳	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	✓
۴	نموده ارسال محصولات به محل مشتری	۵	✓
۵	بستبندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	✓
۶	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	✓
۷	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰	✓
۸	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	✓
ب- شاخص‌ها و معیارهای مدنظر مشتری:			
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			
۳. سایر نظرات شما: <u>قیمت‌ها نسبت به شرکت‌های دیگر مناسب است و خدمات پس از فروش خوبی دارد.</u> <u>بازنگری: آیا مولد (در محدوده قرارداد فنی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت) خریدار محترم می‌باشد و چه خدمات دیگری می‌تواند برای من بدهد؟</u> به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☒ بله لطفاً ذکر فرمایید: <u>بازنگری: آیا شرکت پترو تجهیز می‌تواند خدمات دیگری برای من بدهد؟</u>			
۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:			
الف- درصد رضایت:			
ب- اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه هر طبقه: ۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره: _____) ۲. اقدامات لازم متسلب با رضایت این مشتری/خریدار: _____			
حدود درصد رضایت مشتری	اقدام مناسب		
۳۰٪ - ۴۰٪	تشکیل کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی		
۴۰٪ - ۶۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره: _____)		
۶۰٪ - ۱۰۰٪	بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان		

۰۲	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پتروشیمی سپاهان
PFO-۸۲۱-۰۱	شماره سند		

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: پتروشیمی پرزویه
 تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/28
 کد مشتری: ۲-ب-۳
 شماره سفارش: 9240021

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:

مشتری گرامی: شرکت پتروشیمی پرزویه در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف مقایسه از وقتی میزان رضایت خود را از پتروشیمی پرزویه، در بخش‌های جدول زیر و یا در بخش‌های دیگر، با علامت یا مشخص فرمایید.

الف. شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پتروشیمی پرزویه:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۱	۲	۳	۴	۵
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پتروشیمی پرزویه با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰				✓	
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰				✓	
۳.	تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵					✓
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵					✓
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰					✓
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰				✓	
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پتروشیمی پرزویه)	۲۰		✓			
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰			✓		

ب. شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:

ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۱	۲	۳	۴	۵
۹.							
۱۰.							
۱۱.							
۱۲.							

سایر نظرات شما:

از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پتروشیمی پرزویه و آن شرکت) خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☒ خیر ☐ بله؛ لطفاً ذکر فرمایید:

شماره: _____ تاریخ: _____

محل مهر و امضا مشتری: _____

۳. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

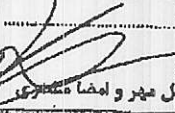
الف. درصد رضایت: _____

ب. اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره _____ تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید)

۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

اقدام متناسب	حدود درصد رضایت مشتری	ردیف
تشکیل جلسه کمیته راهبردی کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	۷۰٪ - ۸۰٪	
تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت، (به شماره _____)	۸۰٪ - ۹۰٪	
بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان	۹۰٪ - ۱۰۰٪	

۲	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پترو تجهیز سپاهان
PFO-ATP-01	شماره سند		
کد مشتری: ۳-۱-ج		نام (شرکت) مشتری: گاز استان چهارمحال و بختیاری	
شماره سفارش: 92-6700		تاریخ ارسال برگه ارزیابی: 92/07/28	
۲. ارزیابی مشتری / خریدار: مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت و با درج کردن موارد ذکر شده در بخش کارکنان این شرکت، به منظور بهبود کیفیت محصولات، با علامت ☒ مشخص فرمایید.			
الف - شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:			
وزن مشخصه		مشخصه ارزیابی	
۱	۲	۳	۴
۱۰	✓		
۱۰	✓		
۱۵	✓		
۵	✓		
۱۰	✓		
۲۰	✓		
۲۰	✓		
۲۰	✓		
۱. نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم ۲. سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال بویابه استعلام ۳. تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد) ۴. نحوه ارسال محصولات به محل مشتری ۵. پستی‌بندی مناسب و مطابق با توافق ۶. کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی) ۷. قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز) ۸. عملکرد محصول پس از استفاده			
ب - شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:			
۱. تحویل فوری در زمان نیاز (اضطراری) ۲. داشتن مقدار مناسب محصول جهت مصرف ۳. زمان تحویل			
سایر نظرات شما: همکاری در نگهداری محصول و در اختیار گذاشتن محل نگهداری محصول برای زمان طولانی، سررسید دوره‌ای محصولاتی که در اختیار شرکت سپاهان سپاس مدت طولانی کنار می‌مانند			
* از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی) بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار محترم می‌باشد و خودتان که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☒ خیر ☐ بله: لطفاً ذکر فرمایید:			
مهر و امضا مشتری:  مهر و امضا شرکت: 			
۳. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:			
الف - درصد رضایت:			
اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط: معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره:) تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.			
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:			
حدود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب		
۳۰٪ - ۴۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت	۱۰۰٪ = جمع امتیازات درصد رضایت = جمع کل امتیازات	
۴۰٪ - ۶۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت، (به شماره:)		
۶۰٪ - ۱۰۰٪	بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان		

 شرکت پترو تجهیز سپاهان		برگه ارزیابی رضایت مشتریان		بازنگری شماره سند	۰۱ PFO-۸۲۱-۰۱
۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری:		شرکت پالایش گاز پارسیان		کد مشتری: ۵۵۲	
تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۸۸/۰۸/۲۷		شماره سفارش: 3011870104			
۲. ارزیابی مشتری / خریدار: مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خویش از برآورده شدن شاخص‌های جدول زیر و یا هر گونه معیار دیگری که مد نظر کارکنان آن شرکت محترم می‌باشد، را با علامت ☒ مشخص فرمایید.					
الف- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:					
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	عالی	ضعیف	
۱	۲	۳	۴	۵	۱
۱.	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	☒		
۲.	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	☒		
۳.	تحويل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	☒		
۴.	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵	☒		
۵.	بسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	☒		
۶.	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	☒		
۷.	قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰	☒		
۸.	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	☒		
ب- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:					
۹.					
۱۰.					
۱۱.					
۱۲.					
۳. سایر نظرات شما:					
					
• از نظر شما، آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت/ خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☒ بله: لطفا ذکر فرمایید: سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام					
(قسمت زیر توسط واحد بازرگانی شرکت پترو تجهیز تکمیل می‌گردد)					
۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:					
الف- درصد رضایت:					
$\text{درصد رضایت} = \frac{\text{جمع امتیازات}}{\text{تعداد معیارها}} \times 100 = \frac{920}{950} \times 100 = 96.8\%$					
ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:					
۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☒ وجود ندارد ☐ وجود دارد. (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردید.					
۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:					
حدود درصد رضایت مشتری		اقدام متناسب			
☐ ۳۰٪ - ۰٪		تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی			
☐ ۶۰٪ - ۳۰٪		تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت، (به شماره)			
☒ ۱۰۰٪ - ۶۰٪		بهبود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان			

بازنگری		شماره سند		برگه ارزیابی رضایت مشتریان		شرکت پترو تجهیز سپاهان	
کد مشتری: ۲-۵		شماره سفارش: V/8640393-P11-01		نام (شرکت) مشتری:		شرکت پالایش گاز مازندران	
تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۸۸/۸/۸		ارزیابی مشتری / خریدار:		مشتری گرامی: شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. او این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف‌حقوقی از وقت، میزان رضایت خود را در پرونده مشخص شاخص‌های جدول زیر و با هر گونه معیار دیگری که مد نظر کارکنان این شرکت محترم می‌باشد، را با هلاست [] مشخص فرماید.		امضاء حضور بازنگران	
لحاظ - شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:							
وزن مشخصه	حالی	ضعیف					
۱	۲	۳					
۱۰	✓						
۱۰	✓						
۱۵	✓						
۵	✓						
۱۰	✓						
۲۰	✓						
۲۰	✓						
۲۰	✓						
نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم							
سخت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام							
تحویل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)							
نحوه ارسال محصولات به محل مشتری							
پس‌بندی مناسب و مطابق با توافق							
کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)							
قیمت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)							
عملکرد محصول پس از استفاده							
شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:							
۱. کیفیت ۲. قیمت ۳. خدمات پس از فروش ۴. زمان تحویل ۵. رضایت کلی							
۲. سایر نظرات شما:							
از نظر شما، آیا مواردی (در محدوده قرامه فعلی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت/ خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☐ بله: لطفاً ذکر فرمایید: (کمیتهت (در صورت لزوم) باید در صورت لزوم اقدامات اصلاحی را انجام دهد)							
۳. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:							
الف - درصد رضایت:							
ب - اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط: ۱. کاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند، وجود ندارد ☒ وجود ندارد ☐ وجود دارد (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شرح زیر) تعمیم و به ضمن کیفیت ارسال گردید ۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:							
جدول درصد رضایت مشتری							
اقدام متناسب	تکمیل جمله کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	تعمیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره ...)	وجود در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان				
۲۰	۲۰	۲۰	۲۰				
۲۰	۲۰	۲۰	۲۰				
۲۰	۲۰	۲۰	۲۰				

 شرکت پتروشیمی سپاهان		برگه ارزیابی رضایت مشتریان		بازنگری	شماره سند
نام (شرکت) مشتری: شرکت گاز استان گلستان		کد مشتری: ۳-۵-۱		شماره سفارش: ۳۵	تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۹۰/۷/۲۰

۱. مشخصات مشتری: نام (شرکت) مشتری: **شرکت گاز استان گلستان**
 کد مشتری: **۳-۵-۱**
 شماره سفارش: **۳۵**
 تاریخ ارسال برگه ارزیابی: **۹۰/۷/۲۰**

۲. ارزیابی مشتری / خریدار:
 مشتری گرامی: شرکت پتروشیمی در راستای مسئولیت‌های خود در اقبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف دقایقی از وقت، میزان رضایت خود را در خصوص شاخص‌های جدول زیر را با علامت ☒ مشخص فرمایید.

الزامات شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پتروشیمی:					
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۵	۴	۳
۱	پسوند برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پتروشیمی با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	☒		
۲	سرعت عمل شرکت در خصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	☒		
۳	تغیول به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵		☒	
۴	رسیدگی ارسال محصولات به محل مشتری	۵		☒	
۵	سازگاری مناسب و مطابق با توافق	۱۰		☒	
۶	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰		☒	
۷	کیفیت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پتروشیمی)	۲۰		☒	
۸	مدیریت موجودی پس از استفاده	۲۰	☒		

۳. سایرین نظرات شما:

۴. نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارداد فعلی بین شرکت پتروشیمی و آن شرکت) خریدار محترم می‌باشد و وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☐ خیر ☐ بله لطفاً ذکر فرمایید:

۵. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:

الف- درصد رضایت: $\frac{۵۸۰}{۵۵۰} \times ۱۰۰ = ۱۰۵.۴\%$

ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه موثره:

۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵ کسب نموده باشند ☐ وجود ندارد ☒ وجود دارد (در صورت وجود اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره:)

۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:

جدول درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب
۳۰٪ - ۵۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی
۵۰٪ - ۷۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت (به شماره:)
۷۰٪ - ۱۰۰٪	پهلو در نحوه سایر همکاری‌های مشابه با هر یک از مشتریان

۱	بازنگری	برگه ارزیابی رضایت مشتریان	 شرکت پترو پالایش و پتروشیمی
PFO-AY1-01	شماره سند		
کد مشتری: ۱-۴-۱		بهره برداری نفت و گاز مارون	نام (شرکت) مشتری:
شماره سفارش: 31-086205-53007		تاریخ ارسال برگه ارزیابی: ۹۰/۷/۱۱	
۲. ارزیابی مشتری / خریدار: مشتری: گرامین؛ شرکت پترو تجهیز در راستای مسئولیت‌های خود در قبال محصولات تولیدی در این شرکت، وظیفه خود می‌داند تا نسبت به نظرات مشتریان از وضعیت محصول و عوامل موثر در رضایت از آنها، کسب آگاهی نماید. از این رو تقاضا دارد تا ضمن صرف‌وفای از ولت، میزان رضایت خود را در این بخش از پرسشنامه مشخص‌های جدول زیر و یا در صورت لزوم در بخش نظرات درج شده، با علامت [X] مشخص فرمایند.			
الف- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر شرکت پترو تجهیز:			
ردیف	مشخصه ارزیابی	وزن مشخصه	۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱	نحوه برخورد و پاسخگویی کارکنان شرکت پترو تجهیز با کارکنان آن شرکت محترم	۱۰	✓
۲	سریعت عمل شرکت درخصوص ارسال جوابیه استعلام	۱۰	✓
۳	تجزیل به موقع محصولات (مطابق با قرارداد)	۱۵	✓
۴	نحوه ارسال محصولات به محل مشتری	۵	✓
۵	پسته‌بندی مناسب و مطابق با توافق	۱۰	✓
۶	کیفیت فنی محصولات (مطابق با درخواست فنی)	۲۰	✓
۷	کیفیت محصولات (در مقایسه با سایر رقبای شرکت پترو تجهیز)	۲۰	✓
۸	عملکرد محصول پس از استفاده	۲۰	✓
ب- شاخص‌ها و معیارهای مد نظر مشتری:			
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			
۳. سایر نظرات شما:			
از نظر من کیفیت و			
* از نظر شما آیا مواردی (در محدوده قرارگاه فعلی بین شرکت پترو تجهیز و آن شرکت / خریدار محترم می‌باشد) وجود دارند که در همکاری‌های بعدی نیاز به بازنگری، اصلاح و یا تغییر داشته باشند؟ ☒ خیر ☐ بله؛ لطفاً ذکر فرمایید:			
۴. تجزیه و تحلیل اولیه نتایج:			
الف- درصد رضایت:		$\frac{۴۵۵}{۵۵۰} \times ۱۰۰ = ۸۲.۷۲\%$	
ب- اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه مرتبط:		۱. معیاری که امتیاز کمتر از ۵۰ کسب نموده باشند: ☐ وجود ندارد ☒ وجود دارد. (در صورت وجود، اقدام اصلاحی / پیشگیرانه به شماره ... تنظیم و به تضمین کیفیت ارسال گردد. ۲. اقدامات لازم متناسب با رضایت این مشتری / خریدار:	
حدود درصد رضایت مشتری	اقدام متناسب		
۳۰٪ - ۴۰٪	تشکیل جلسه کمیته راهبری کیفیت و بررسی وضعیت پیش آمده به همراه اتخاذ تصمیم مقتضی	☐	
۶۰٪ - ۷۰٪	تنظیم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه متناسب با وضعیت. (به شماره ...)	☐	
۸۰٪ - ۹۰٪	بهبود در نحوه پاسخگویی مشابه با هر یک از مشتریان	☒	

