**هدف هذا الإستبيان هو الحصول على المعلومات المطلوبة لتحسين خدماتنا بما يتلاءم مع حاجات ورغبات عملائنا الكرام ، ونتعهد أن اية معلومات من قبلكم ستعامل بسرية تامة شاكرين حسن تعاونكم معنا.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **رقم الهاتف:** |  | **رقم الزبون:** |  | **إسم الزبون:** |
|  | **رقم الجوال:** |  | **العنوان:** |
|  | **رقم الفاكس:** | **[ ]  كلنكر** | **[ ]  إسمنت فلت / دكما** | **[ ]  إسمنت أكياس** | **نوعية المادة:** |
|  | **البريد الإلكتروني:** |

**ما مدى رضا الزبون عن الجوانب التالية التي تتعلق بشركة الترابة الوطنية- إسمنت السبع؟**

|  |
| --- |
| كيفية / طريقة التقييم |
|  **سيء جداً** | **سيء**  | **جيد**  | **جيد جداً** | **ممتاز**  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **معاملة واداء موظفي المبيعات بمكتب (أنطلياس/ شكا)** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **جودة منتجات شركة اسمنت السبع.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **جودة أكياس منتجات اسمنت السبع.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **أسعار الاسمنت البورتلاندي العادي و المقاوم للكبريتات** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **الوقت للحصول على أمر التحميل** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **الوقت المستغرق للتحميل.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **انتشار منتجات شركة اسمنت السبع داخل لبنان.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **حسب تقييمك، ما المرتبة التي تستحقها شركة اسمنت ال من بين 3 شركات رائدة في سوق صناعة الإسمنت؟** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **هذه الاسئلة عن سائقي شاحنات الدكمة فقط** |
| **كيف تقيم اداء السائقين** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **كيف تقيم عملية تفريغ الاسمنت من الشاحنة.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **كيف تقيم نظافة الشاحنات.** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ملاحظات دائرةQHSE**  |  |
| **ملاحظات مكتب المبيعات** |  |

|  |
| --- |
| معلومات عن سائق الزبون  |
| عدد المرات التي يتردد الى معمل الشركة في الشهر |  | رقم الهاتف |  | الإسم |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **هذه الاسئلة مخصصة للسائق** |
| **كيف تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى مكتب القطع(kiosk ) حتى المغادرة منه**  | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** |
| **كيف تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى دائرة القبان حتى المغادرة منه** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** |
| **كيف تقيم تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى دائرة التعبئة حتى المغادرة منها** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** |
| **كيف تقيم علاقتك بفريق العمل في دائرة التعبئة** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** |
| **كيف تقيم علاقتك بالحرس؟** | **[ ]  ممتاز** | **[ ]  جيد جداً** | **[ ]  جيد** | **[ ]  سيء** | **[ ]  سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** |

|  |
| --- |
| برأيك : هل يتم الإلتزام بكل القوانين والمعاير بشكل دقيق؟ في حال الإجابة بالنفي يرجى تعديد المخالفات و اماكن حصوله |
|  |

|  |
| --- |
| كيف تقيم بيئة العمل؟( نظافة المعمل ، أماكن الإنتظار،الموقف...)  |
|  |

|  |
| --- |
| كيف يمكننا تطوير العلاقة معكم من أجل تحسين خدمة: |
|  |

|  |
| --- |
| ملاحظات عامة: |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Signatures: |  | Prepared by: |  | Checked & Approved by: |
|  |  |  |  |
| Signature: |  | Signature: | Signature: |
| Date:  |  | Date:  | Date:  |