



استبانة قياس رضا العملاء

التاريخ:.....

عزيزي العميل ...

في إطار سعي الشركة العامة الأردنية للصوامع والتموين إلى التحسين المستمر وتطوير مستوى المنتجات والخدمات المقدمة، نرجو التكرم بتعبئة الاستبانة بعد قراءتها جيداً وذلك بوضع إشارة عند الخيار المناسب لكل سؤال:

تمثل الجهة معبنة الاستبانة إحدى الجهات التالية:

- جهة حكومية مؤسسة مجتمع مدني مؤسسة قطاع خاص / تجارية مؤسسة قطاع خاص / خدمات
 مؤسسة قطاع خاص / صناعية أفراد أخرى

الجنس: ذكر أنثى

العمر: 19 عاماً فما دون 20 – 29 30 – 39 40 – 49 50 – 59 60 عاماً فما فوق

المؤهل العلمي: دراسات عليا بكالوريوس دبلوم ثانوية عامة دون الثانوية العامة

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة او المنتج معلنة بشكل واضح					
2. الوقت اللازم للحصول على الخدمة او المنتج مناسب					
3. هناك دقة بتقديم الخدمة او المنتج دون أخطاء					
4. يتواجد الموظفين على مكاتبهم لخدمة العملاء					
5. يمتلك الموظف المعرفة الكافية لتقديم الخدمة المطلوبة					
6. يمتاز تعامل الموظف بالتعاون واللباقة					
7. يتم التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مناسب لاحتياجاتهم					
8. يتم التعامل مع كافة متلقي الخدمة او المنتج بمساواة وبدون تمييز					

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9. المستوى العام للنظافة بشكل عام جيد					
10. توافر لوحات تعريفية واسترشادية بأرقام المكاتب و/أو أسماء الموظفين و/أو مسمياتهم الوظيفية					
11. آلية تقديم الشكاوى والاقتراحات على الموقع الالكتروني مناسبة					
12. يتم استخدام أدوات متنوعة تلانم احتياجات العملاء و تزوده بالمعلومات الصحيحة والمطلوبة بالوقت المطلوب					
13. تتوفر المعلومات التي تحتاجها عبر موظفي المقسم					
14. تصميم الموقع الالكتروني يسهل الحصول على الخدمة ببسر وسهولة					
15. تصميم الموقع الالكتروني قادر على جذب العملاء					
16. عنوان وخارطة الموقع للشركة واضحة على الموقع الالكتروني.					
17. مستوى رضاك العام عن الشركة					
18. الشركة العامة الأردنية للصوامع والتموين حريصة على تلبية احتياجاتي					
19. المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة ترضيني من حيث الأسعار والمواصفات					
20. يتم استلام طلبيات المنتجات في الوقت المناسب وبالفترة الزمنية المحددة					
21. مواقع العمل ملائمة لسرعة التحميل والتنزيل					
22. تعتبر آلية الدفع مناسبة					

➤ أية مقترحات أو ملاحظات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة:

➤ احتياجات أخرى تعتقد بضرورة توفرها في الشركة (الرجاء ذكر جميع ما يلزم):
