

## کاربر و مشترک گرامی

### باسلام و سپاس

با توجه به اینکه در طراحی این پرسشنامه سعی بر آن بوده است تا کلیه عوامل تأثیر گذار در رضایت شما از خدمات و محصولات این شرکت مورد ارزیابی قرار گیرد. لذا خواهشمندیم سؤالات را به دقت مطالعه کرده و احساس واقعی خود را درباره هر سؤال بیان کنید.

پیشاپیش از همکاری و دقت حضرتعالی برای تکمیل این پرسشنامه کمال تشکر و امتنان را داریم.

نام و نام خانوادگی:	تلفن ADSL:	تلفن تماس:
جنسیت: <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/> مرد	تحصیلات:	

ردیف	سؤالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	ممتنع	موافقم	کاملاً موافقم
۱	کارکنان بخش فروش به صورت مشتاقانه و با رغبت به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۲	کارکنان بخش پشتیبانی به صورت مشتاقانه و با رغبت به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۳	کیفیت خدمات سرویس و محصول در حد مطلوب است					
۴	کیفیت خدمات و محصولات در شرکت فن آوا در حد مطلوبتری نسبت به سایر شرکت های فروش ADSL می باشد.					
۵	میزان سرعت در شبکه ADSL در حد مطلوب است.					
۶	میزان سرعت در شبکه ADSL شرکت فن آوا در حد مطلوبتری نسبت به سایر شرکت های فروش ADSL می باشد.					
۷	میزان قطعی در شبکه ADSL در حد بالایی است.					
۸	میزان قطعی در شبکه ADSL شرکت فن آوا بالاتر از سایر شرکت های فروش ADSL می باشد.					
۹	ارزش خدمات و محصول ارائه شده متناسب با سطح توقع من بوده است.					
۱۰	تنوع و دامنه محصولات ارائه شده پوشش دهنده کامل خواسته ها و انتظارات من می باشد.					
۱۱	تنوع و دامنه محصولات ارائه شده شرکت فن آوا در حد مطلوبتری نسبت به سایر شرکت های فروش ADSL می باشد.					
۱۲	حمایت های پشتیبانی فنی از سرویس ADSL من در حد مطلوبی می باشد.					
۱۳	کارکنان بخش فروش با خوشرویی و حوصله و رعایت اصول اخلاقی و انصاف به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۱۴	کارکنان بخش پشتیبانی فنی با خوشرویی و حوصله و رعایت اصول اخلاقی و انصاف به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۱۵	کارکنان بخش فروش با تخصص و توانایی مطلوبی به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۱۶	کارکنان بخش پشتیبانی فنی با تخصص و توانایی مطلوبی به سؤالات من پاسخ می دهند.					
۱۷	میزان زمان انتظار در صف سیستم پاسخگویی تلفنی در حد زیادی نمی باشد.					
۱۸	از لحظه تماس من تا رفع مشکل زمان زیادی به طول نمی انجامد.					
۱۹	در صورت ایجاد هرگونه تغییرات و نوآوری ها در سیستم سریعاً اطلاع رسانی می شود.					
۲۰	من از وجود سیستم رسیدگی به شکایات کاملاً مطلع می باشم.					
۲۱	من از کیفیت خدمات و محصولات ارائه شده کاملاً راضی هستم.					

در این قسمت، نظرات، پیشنهادات و انتقادات تکمیلی خود را بیان فرمائید.