

استبيان رضا الزبون عن ورشة صيانة وإصلاح السيارات

صيغة استرشادية لتقييم جودة الخدمة وقطع الغيار والتنفيذ

استمارة جودة خدمة

● معلومات الخدمة والزبون (اختياري)

اسم الزبون: نوع وطراز المركبة:
رقم الهاتف: رقم الفاتورة / الأمر:

● تقييم محاور الخدمة

معيار التقييم	ممتاز	جيد جداً	متوسط	غير مرضٍ
1. حسن الاستقبال وسرعة التكفل بالمركبة	☐	☐	☐	☐
2. دقة التشخيص والشرح الفني للأعطال	☐	☐	☐	☐
3. جودة أعمال الإصلاح والصيانة المنجزة	☐	☐	☐	☐
4. شفافية الأسعار ووضوح بنود الفاتورة	☐	☐	☐	☐
5. الالتزام بموعد تسليم المركبة المحدد	☐	☐	☐	☐
6. نظافة المركبة عند الاستلام	☐	☐	☐	☐

● التوصية والملاحظات

هل تنصح زبائن آخرين بالتعامل مع الورشة؟ نعم ربما لا

ملاحظات أو مقترحات إضافية لتحسين الخدمة:

تاريخ التقييم: توقيع الزبون (اختياري):