

顧客満足チェックシート						作成
工事名						
工事箇所						
顧客名						
チェック項目	評価ランク 良い←(該当にシ点)→悪い					加減点
1. 工事の出来ばえ	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
2. 顧客要求事項 に対する処理	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
3. 不適合品に対する措置 またそれに伴う是正	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
4. 工事の進捗率全般 (計画工程表での進行)	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
5. 工事変更時の対応 (変更時のレスポンス)	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
6. 価格について (適正価格での取引)	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
7. 当社の安全管理体制	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
8. 当社社員の対応	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
9. 顧客苦情(クレーム発生時) に対する当社の処理	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
10. 総合評価(工事全般)	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E	
目標点						70.0点
評定点						

※ 評定はA・B・C・D・EのランクでCを標準点5.0点とし評価により±2.5点、加減点となります。

※ 顧客完成検査時に顧客に設問することを前提とします。