

فرم ارزیابی پیمانکاران نظرسنجی



شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
شناسه ملی: ۱۰۱۰۳۵۶۰۴۵۳ - شماره ثبت: ۳۱۷۵۱۲

نام پیمانکار:

ارزیابان:

معیار	امتیاز ۱۰-۰	وزن	امتیاز وزن دهی شده	توضیحات
کیفیت پروپوزال و تطابق آن با RFP		۲۵٪		
امکانات و تجهیزات (ساختمان، خطوط تلفن، مکان برگزاری گروه‌های کانونی و ...)		۱۵٪		
عضویت در انجمن‌های تخصصی ملی و بین‌المللی		۱۵٪		
نیروی انسانی متخصص		۱۵٪		
توانایی فعالیت در سطح ملی		۱۰٪		
تجربه کار در حوزه تلکام		۱۰٪		
تعداد قراردادهای و پروژه‌های اجرایی		۱۰٪		
جمع		۱۰۰٪		

نظر نهایی ارزیابی کنندگان:

تهران، میدان ونک، خیابان ونک، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان، برج همراه، کد پستی: ۱۹۹۱۹۵۴۶۵۱ - شماره ثبت: ۳۱۷۵۱۲

Hamrah Tower, Kordestan High Way Cross, Vanak St., Tehran - Iran, Post Code: 199195465 - National Code: 10103560453 -
Registry No: 317512

سوارش نامه برای طرح های پژوهشی



(Request For Proposal)

• عنوان پروژه:

- سنجش میزان رضایت مشترکین از نحوه ارائه خدمات مراکز تماس همراه اول

• نوع تحقیق:

- توصیفی و تبیینی

• روش ها و ابزارهای اجرای طرح:

- مصاحبه تلفنی

• اهداف پروژه:

- سنجش میزان رضایت از کارشناسان پاسخگو
- سنجش میزان رضایت از زمان انتظار
- شناسایی نقاط ضعف و قوت مرکز تماس
- تعیین راهکارهای بهبود مرکز تماس
- سنجش رضایت مشتریان ارزشمند از مرکز تماس

• جامعه آماری:

- ✓ مشتریان همراه اول که با سامانه ۹۹۹۰ تماس گرفته اند.

• حجم نمونه پیشنهادی:

- ۶۴۰۰ نمونه برای ۲ دوره (هر دوره ۳۲۰۰ نمونه)

• زمان بندی اجرای طرح:

- از مرداد ۹۸ لغایت اسفند ۹۸
- تماسها به صورت هفتگی انجام می شود.

• محدوده مکانی اجرای طرح:

- مراکز تماس استانها به تفکیک ۸ زون

• نوع خروجی پروژه:



۱۶۹,۰۰۰

سأارش نامه برای طرح های پژوهشی



(Request For Proposal)

- فایل داده های خام (دیتا) در فرمت اکسل و SPSS
- گزارش تحلیلی به صورت فصلی به زبان فارسی در فرمت پاورپوینت
- لازم است گزارش تحلیلی به تفکیک ۸ زون مرکز تماس، دلیل تماس و بخش بندی مشتریان (گروه های سنی و جنسیت) می باشد. (روایی و پایایی پرسشنامه بررسی و نتایج در گزارش آورده شود).
- فایل صوتی مصاحبه ها در ۳ نسخه (نامگذاری فایل های صوتی منطبق با فایل داده های خام باشد)
- از میان مصاحبه ها در هر دوره ۲۰ مورد به عنوان صدای مشتری (مواردی که مشتریان علاوه بر پاسخ به سوالات پرسشنامه شکایتی مطرح کرده اند یا پیشنهادی داده اند یا تجربه خود را عنوان کرده اند) مشخص شود و خلاصه ای از آنچه بیان شده در فرمت word یا اکسل آورده شود.
- لازم است شماره تماس مشتریانی که با آنها مصاحبه انجام گرفته است به صورت روزانه ارسال شود.

• موارد لازم جهت درج در طرح پیشنهادی:

- جزئیات کامل پیشنهاد شامل چگونگی نمونه گیری، روش انجام کار، زمان بندی انجام سنجش، نحوه ورود و آنالیز نتایج و نحوه گزارش دهی در زمان ارائه قیمت
- سوابق اجرایی شرکت و مهارت های تیم اجرایی
- نحوه سنجش روایی و پایایی پرسشنامه
- چگونگی کنترل کیفیت در مراحل مختلف انجام طرح
- نحوه آموزش پرسش گران

اداره کل
ارتباطات و تجربه مشتریان
شرکت ارتباطات سیار ایران