



## روش اجرایی

# سنجش رضایت مشتریان

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



### ۱- هدف :

هدف از تدوین این رویه ایجاد روشی است برای تعیین سطح رضایت مشتری و رسیدگی به آنها به منظور جلب رضایت ایشان و انجام اصلاحات مؤثر بر کیفیت خدمات .

### ۲- دامنه کاربرد :

این روش اجرایی در واحد مدیریت کیفیت و فرایندهای مرتبط با نظریات مشتریان کاربرد دارد .

### ۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

- نظارت : نماینده مدیریت .
- اجرا : واحد مدیریت کیفیت .

### ۴- شرح :

واحد مدیریت کیفیت شرکت می‌بایست سالی چهار بار در فواصل حداکثر سه ماهه نسبت به تعیین سطح رضایت مشتری به ترتیب ذیل اقدام نماید :

- ارسال فرم " نظرسنجی از مشتریان " با کد F-48 برای مشتریان و پیگیری دریافت آن

- محاسبه امتیاز هر نظر سنجی بعد از محاسبه امتیاز موجود در فرم مذکور .

- در صورتیکه شاخص به دست آمده کمتر از عدد ۳۵۰ باشد نیاز به بررسی ریشه و علل و تعریف اقدام اصلاحی لازم می‌باشد . این بررسی توسط واحد مدیریت کیفیت با همکاری مسئولین فرایندهای مرتبط و در صورت نیاز با حضور معاونتهای مرتبط صورت می‌پذیرد .

- در صورتیکه شاخص به دست آمده بیشتر از عدد ۳۵۰ باشد در صورت نیاز اقدامات پیشگیرانه به منظور بهبود سیستم تعریف می‌گردد .

- کلیه اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه ای که تعریف می‌شوند ، مطابق با روش اجرایی " اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه " با کد P-03 پیگیری می‌شود .

- چنانچه مشتری در فرم " نظرسنجی از مشتریان " با کد F-48 ، پیشنهاد، یا نظری داشته باشد جهت بررسی ، موضوع مطروحه در فرم پیشنهادات ، انتقادات و نظرات با کد F-07 درج شده و پس از آن مطابق با رویه " اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه " با کد P-03 اقدام و پیگیری می‌گردد .

- چنانچه مشتری در فرم " نظرسنجی از مشتریان " با کد F-48 شکایتی اعلام نماید ، موضوع در اسرع وقت مطابق با روش اجرایی رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان با کد P-13 اقدام و پیگیری می‌گردد .

### ۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع شده است .

تذکر :

مهر کنترل

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۶- مدارک پیوست :

ردیف	نام	کد
۱-۶	نظرسنجی از مشتریان	F-48

۷- مدارک مرتبط :

ردیف	نام	کد
۱-۷	روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	P-03
۲-۷	روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتریان	P-13

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل