


	<b>مشخصات فرایند</b>		
	سنجش رضایت مشتریان		<b>عنوان فرایند</b>
	PI-BD-00-00		<b>شماره فرایند</b>
	۱۴۰۳/۰۶/۰۷		<b>تاریخ تنظیم اولیه</b>
	۰۰		<b>شماره ویرایش</b>


<b>سوابق بازنگری فرایند</b>		
مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط		<b>تاریخ بازنگری</b>
--		--


			
<b>تصویب کننده</b>	<b>تأیید کننده</b>	<b>تهیه کننده</b>	<b>سمت</b>
مدیر عامل	مدیر طرح و برنامه	مدیر طرح و برنامه	نام و نام خانوادگی
مرتضی ترابی	امیرحسین چرمچی	امیرحسین چرمچی	امضا


<b>نوع فرایند</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی		
<b>محدوده فرایند</b>		
سنجش رضایت کلیه مودیان شرکت معتمد		
<b>هدف فرایند</b>		
 تشریح روند اجرایی دریافت ، پیگیری و اقدامات لازم در خصوص میزان رضایتمندی مشتریان شرکت معتمد ایرانیان		
		
<b>ناظر</b>	<b>مجری</b>	<b>مالک</b>
بازرسی	مرکز تماس	مدیر عملیات

ورودی فرایند 			
شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
پرسشنامه های تکمیل شده نتایج مصاحبه های حضوری و تلفنی	مشتریان	سند کاغذی (پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان)	سه ماهه
	مشتریان		

خروجی فرایند 			
شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان	مشتریان	سند کاغذی	سه ماهه
طرح نمونه گیری	فرایند سنجش رضایت مشتریان	سند کاغذی	سه ماهه
برنامه زمانبندی مصاحبه	مشتریان	سند کاغذی	سه ماهه
گزارش نهایی پایش رضایت مشتریان	معاونت مالی و اقتصادی	سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	online
اقدامات اصلاحی	واحدهای سازمانی ذیربط	فرم اقدام اصلاحی	---

سنجه‌ها 					
شاخص اثربخشی فرایند	واحد سنجش	معیار	دوره پایش	مسئول پایش و اندازه گیری	نحوه اندازه گیری
میزان رضایتمندی مشتریان	درصد		سه ماهه	طرح و برنامه	میانگین درصد رضایت مشتریان

فهرست فرم‌ها / رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط 			
ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	طرح نمونه گیری	--	فرم
۲	پرسشنامه رضایت مشتریان	--	فرم
۳	گزارشات رضایتمندی مشتریان	--	گزارش
۴	فرم اقدام اصلاحی	--	فرم

منابع مورد نیاز 
تجهیزات ارتباطی، ملزومات اداری، سیستم کامپیوتر و متعلقات، نرم افزار اتوماسیون اداری

## شرح فعالیت‌ها

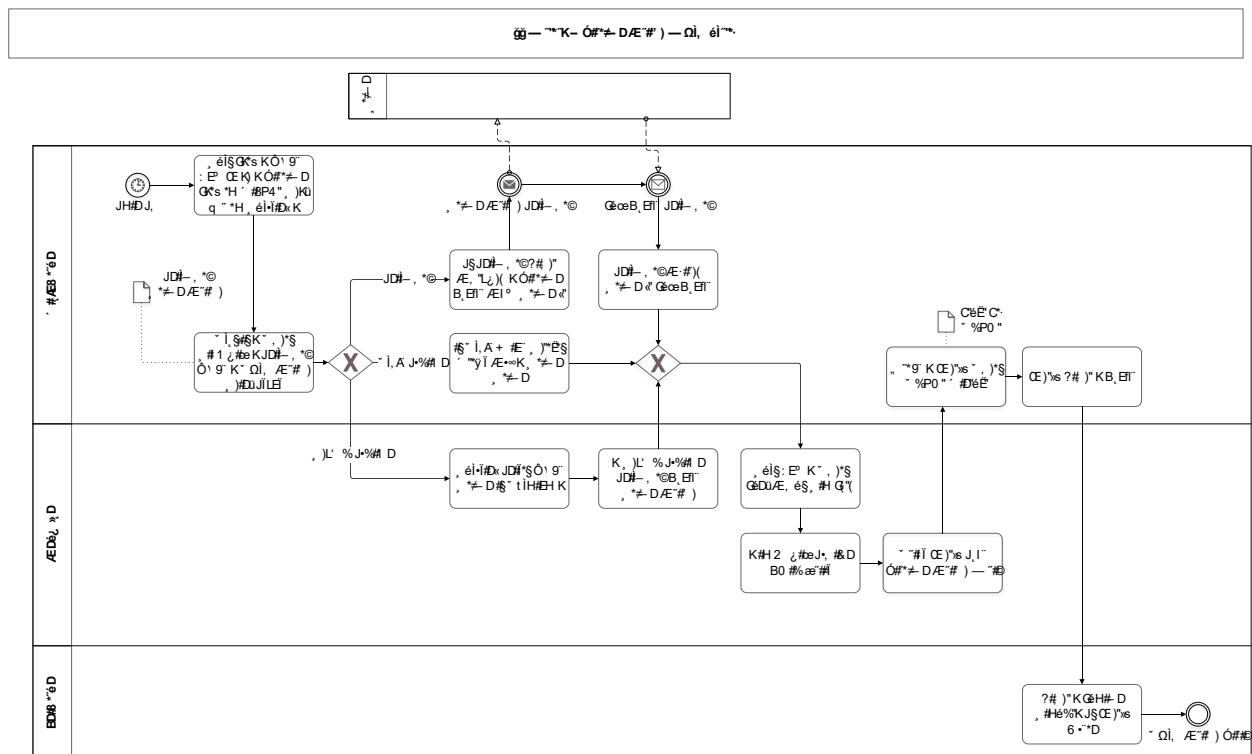


ردیف	شرح	مسئولیت
۱	گروه بندی مشتریان و تعیین طرح نمونه گیری	مدیر عملیات
۲	ارسال پرسشنامه به مشتریان و پیگیری دریافت بازخور آنان	مدیر عملیات
۳	برقراری تماس با مشتریان و ثبت نظرات آنان در فرم پرسشنامه	مدیر عملیات
۴	تعیین برنامه زمانبندی مصاحبه مشتریان، ملاقات با آنان و ثبت نظرات در فرم پرسشنامه	میز خدمت
۵	بررسی و جمع بندی تمامی داده های دریافتی از سوی مشتریان، محاسبه شاخص ها و نتایج و ارسال گزارش نهایی پایش رضایتمندی مشتریان به رئیس بازاریابی و فروش	میز خدمت
۶	بررسی گزارشات پایش رضایتمندی مشتریان، تعریف اقدامات اصلاحی لازم در این خصوص و ارسال گزارش به مدیر عملیات	میز خدمت
۷	بررسی و تأیید گزارشات پایش رضایتمندی مشتریان و اقدامات اصلاحی مربوطه و ارسال نتایج به مدیرعامل	مدیر عملیات
۸	بررسی و تأیید گزارشات پایش رضایتمندی مشتریان و اقدامات اصلاحی مربوطه و ارسال نتایج به واحدهای سازمانی	مدیر عامل

## نمودار گردش کار فرایند



فرایند سنجش رضایت مشتریان - ویرایش ۰۰ -



## موانع و مشکلات فرایند



عوامل بحرانی موفقیت فرایند



نقاط قابل بهبود فرایند

