

روش اجرایی سنجش رضایت و رسیدگی به شکایات مشتریان

کد: PR2602-03

صفحه ۲ از ۸



فهرست مطالب

- ۱- هدف ۲
- ۲- دامنه کاربرد ۳
- ۳- تعاریف ۳
- ۴- شرح عملیات ۳
- ۵- مسئولیت ۷
- ۶- مدارک ذیربط ۷
- ۷- پیوست ۸



۱. هدف:

شناسایی و ثبت نظرات و بازخورهای مشتریان و برنامه ریزی جهت کاهش شکایات و رسیدن به بالاترین سطح رضایتمندی مشتریان و همچنین ارائه نحوه پایش رضایت مشتریان از اهداف این روش اجرایی میباشد.

۲. دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این روش اجرایی، از مرحله شناسایی و ثبت رضایت و شکایت مشتریان داخلی و خارجی نسبت به محصولات شرکت و فرآیندهای سازمان تا افزایش رضایت و کاهش شکایات مشتریان با استفاده از تکنیکهای مناسب می باشد. همچنین دستورالعمل فوق بند ۸-۲-۱ استاندارد ISO 9001:2008 را پوشش می دهد.

۳. تعاریف:

در این روش اجرایی، مشتری خارجی به معنی مصرف کننده محصولات شرکت سیمان پیوند گلستان در خارج از کشور و مشتری داخلی به معنی مصرف کننده محصولات شرکت سیمان پیوند گلستان در داخل کشور که از خروجی سایر فرایندها منتفع میگردند می باشد.

۴. شرح عملیات:

مشتریان خارجی شرکت سیمان پیوند گلستان به دو دسته کلی تقسیم می شوند .

الف (عاملین فروش

تمامی عاملین فروش شرکت در واحد فروش می بایست دارای پرونده باشند و در صورتیکه این مهم وجود نداشته باشد، مسئول امور مشتریان می بایست ضمن هماهنگی با مدیر فروش نسبت به دریافت فرم «اطلاعات عمومی مشتریان» با کد FR2602 تکمیل شده، اقدام و نسبت به ایجاد پرونده مشتری در واحد خود اقدام نماید.

ب) مصرف کنندگان سیمان

مصرف کنندگانی که در طول سال در چند مرحله نسبت به خرید محصولات و مصرف آن اقدام می نمایند نیز می بایست توسط واحد فروش شناسایی و به مانند عاملین فروش در واحد امور مشتریان دارای پرونده باشند .

۱-۱-۴ دریافت نظر سنجی ها

واحد فروش جهت ارتباط با مشتریان و نحوه دریافت و ثبت نظرات آنان از روش های مختلفی به شرح ذیل ، استفاده می نماید.

۱-۱-۱-۵ - فرمهای نظرسنجی از مشتریان:

فرم های نظر سنجی از مشتریان به صورت زیر تهیه شده است که عبارت است از :

الف - نظر سنجی از عاملین و مصرف کنندگان محصولات (مشتریان) FR2605

ب - نظر سنجی از رانندگان FR2606



الف - نظر سنجی از عاملین یا مصرف کنندگان محصولات (مشتریان)

مسئول امور مشتریان اطلاعات عاملین را از پرونده مشتریان استخراج و نسبت به برقراری تماس و ارسال فرم نظر سنجی از عاملین با کد FR2605 اقدام می نماید. جهت انجام این مهم، مسئول امور مشتریان می تواند با برقراری تماس با عامل فروش مورد نظر یا فاکس نمودن فرم نظر سنجی یا با حضور در محل عامل یا در صورت مراجعه عامل به محل شرکت، فرم نظر سنجی را تحویل داده تا عامل نسبت به تکمیل آن اقدام نماید. انجام نظر سنجی از عامل می بایست حداقل هر شش ماه یکبار صورت پذیرد.

تبصره ۱:

در مواقعی که فرم «نظرسنجی از عاملین فروش یا مصرف کنندگان» با کد FR2605 توسط عامل تکمیل نگردد، مسئول امور مشتریان می بایست نسبت به پیگیری آن اقدام تا فرم تکمیل شده به شرکت ارسال گردد. مسئول امور مشتریان پس از دریافت فرم «نظرسنجی از عاملین فروش یا مصرف کنندگان» FR2605 ابتدا بررسی می نماید که عامل فوق دارای پرونده می باشد یا خیر؟ در صورتیکه عامل مورد سنجش فاقد پرونده باشد، ابتدا پرونده تشکیل سپس نسبت به بررسی و جمع بندی فرم تکمیل شده و رسیده اقدام و میزان رضایت عاملین را از شرکت محاسبه می نماید. هم چنین به ازای هر سؤال نیز می بایست تجزیه و تحلیل صورت گرفته و وضعیت هر سؤال مشخص گردد. عاملین فروش یا مصرف کنندگان پس از دریافت فرم نظر سنجی نسبت به تکمیل آن اقدام و به واحد فروش ارسال می دارد. در این قسمت مسئول امور مشتریان می تواند نسبت به پاسخگویی به سوالات مشتری اقدام نموده تا مصرف کننده بتواند نظر سنجی را بدرستی به انجام رساند.

ب- نظر سنجی از رانندگان:

هر شش ماه یکبار واحد فروش نسبت به توزیع فرم های نظر سنجی از رانندگان فعال در کارخانه با کد FR2606 در هنگام مراجعه حضوری به صورت موردی اقدام می نماید. در صورتیکه رانندگان جدیدی نیز اضافه شده باشند یا بصورت موردی با شرکت همکاری نمایند، با تشخیص مدیر فروش نسبت به نظر سنجی از ایشان نیز اقدام میگردد.

تبصره ۲:

گزارش بازاریابی فروش و ثبت نظرات:

بصورت دوره ای واحد فروش نصب به اعزام بازاریاب فروش به تعدادی از مصالح فروشان منطقه و ثبت نظرات آنها در فرم FR2624 اقدام و نظرات قابل بحث و تحلیل، مورد بررسی قرار گرفته و در صورت لزوم به مدیرعامل نیز جهت تصمیم گیری اعلام میگردد

۲-۱-۱-۵- نظر سنجی مشتریان در سایت:

۲-۱-۱-۵-۱- یکی دیگر از راههای دریافت نظرات مشتریان، استفاده از سایت شرکت می باشد که می بایست شرایطی مهیا گردد تا مشتریان بتوانند از این طریق نظرات خود را به شرکت اعلام دارند. (در حال حاضر به دلیل آماده نبودن زیرساخت امکان پذیر نبوده و متعاقباً راه اندازی می گردد)

۲-۱-۱-۵-۲- پس از بررسی کلیه پرونده های عاملین فروش، در مواقعی که پرونده آنها فاقد فرم «نظرسنجی از عاملین فروش» با کد FR2605 باشد و یا فاصله مکانی مشتری نسبت به شرکت زیاد بوده و ارسال فرم توسط واحد فروش به آنجا مقرون به صرفه نباشد، یکی از راههای اخذ نظرات مشتریان، استفاده از سایت شرکت می باشد. در این قسمت مسئول امور مشتریان می بایست ضمن تماس با عامل فروش مورد نظر و ارائه توضیحات و راهنمایی های مورد نیاز، به مشتریان کمک نموده تا با استفاده از سایت شرکت، نظرات را ثبت و بدین ترتیب نظر سنجی صورت پذیرد.

روش اجرایی سنجش رضایت و رسیدگی به شکایات مشتریان

کد: PR2602-03

صفحه ۵ از ۸



۳-۱-۱-۵- مسئول امور مشتریان موظف است بطور هفتگی به سایت شرکت مراجعه نموده و اطلاعات مربوط به نظرسنجی را جمع آوری و نسبت به بررسی و تجزیه و تحلیل و درج در پرونده عاملین اقدام نماید .

۳-۱-۱-۵- فاکس:

در مواقعی که پرونده عاملین فاقد فرم «نظرسنجی از عاملین یا مصرف کنندگان» با کد FR2605 باشد و عامل مورد نظر نیز امکانات استفاده از سایت را نداشته باشد، مسئول امور مشتریان می بایست ضمن تماس با عامل مورد نظر ، فرم مذکور را برای آن فاکس ، و طی ۴۸ ساعت در صورتیکه در این مدت آن را ارسال نکرده باشد، پیگیری های لازم را انجام داده تا آن را تکمیل و به این واحد فاکس نماید.

۱-۳-۱-۱-۵- پس از اخذ فاکس ، فرم مذکور چاپ و پس از تجزیه و تحلیل و اندازه گیری آن در سوابق مربوطه قرار و بایگانی می گردد.

۲-۱-۵- بررسی نظر سنجی:

۱-۳-۱-۵- پس از آنکه نظرسنجی های درج شده در فرم های « نظر سنجی از عاملین فروش یا مصرف کنندگان » با کد FR2605 و نظر سنجی از رانندگان با کد FR2606 از روش های مختلف توضیح داده شده جمع آوری گردید، اطلاعات مندرج در آن توسط مسئول امور مشتریان به تفکیک و دسته بندی دربانک جامع مشتریان ثبت می گردد.

۲-۱-۵- مسئول امور مشتریان موظف است از عاملین فروش که در هر ماه به مشتریان شرکت اضافه می شوند به صورت رندوم (تصادفی) حداقل با ۱۰ نفر آنها تماس گرفته و نسبت به ارسال فرم نظر سنجی به آنها اقدام نماید که پس از تکمیل آن توسط مشتری و پس از ارزیابی و تجزیه و تحلیل آن در پرونده مشتری بایگانی نماید.

۳-۱-۵- تجزیه و تحلیل نظرسنجی ها:

۱-۳-۱-۵- پس از ورود اطلاعات مربوط به فرم « نظر سنجی از عاملین فروش یا مصرف کنندگان » با کد FR2605 و فرم نظر سنجی از رانندگان با کد FR2606 در بانک جامع مشتریان ، مسئول واحد امور مشتریان موظف است نسبت به تجزیه و تحلیل نظرسنجی مشتریان اقدام نماید.

۲-۳-۱-۵- مسئول امور مشتریان می بایست ابتدا میزان رضایت کلی مصرف کننده یا عامل فروش و راننده را محاسبه نموده، سپس میزان بدست آمده را با میزان بدست آمده در دوره قبل را ارزیابی و تطبیق دهد . در صورتیکه این میزان کاهش داشته باشد ، نسبت به شناسایی دلایل آن اقدام نماید . همچنین در صورت افزایش میزان نیز دلایل را شناسایی و مشخص نماید . در پایان موارد شناسایی شده را جمع بندی نموده و به عنوان دلایل کاهش یا افزایش رضایت مشتریان به نماینده مدیریت گزارش نماید .

۳-۳-۱-۵- مسئول امور مشتریان در نهایت می بایست میزان رضایت کلی مصرف کنندگان یا میزان رضایت کلی عاملیت فروش را در این دوره محاسبه و نسبت به دوره قبل ارزیابی نماید . در صورتیکه مشخص شود در این دوره میزان رضایت کاهش یافته است ، نسبت به صدور فرم اقدام اصلاحی با کد FR1101 اقدام و با توجه به روش اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با کد PR1101 مغایرت شناسایی شده را رفع نماید .

۴-۳-۱-۵- مسئول امور مشتریان همچنین می بایست نسبت به ارزیابی تک تک آیتم های در نظر گرفته شده در فرم نظرسنجی اقدام نماید. سپس میزان رضایت مشتریان و عاملین را در خصوص هر یک از آیتم ها محاسبه نموده و در صورتی



که میزان رضایت از هر سؤال کمتر از متوسط بود، نسبت به صدور اقدام اصلاحی و در صورت امکان تماس با مشتری و تلاش در جهت رفع ناراضیاتی ایشان اقدام می گردد.

۵-۱-۳-۵- پس از رسم نمودار، مسئول امور مشتریان می بایست نسبت به تجزیه و تحلیل تمامی موارد فوق اقدام نماید که عبارت است از :

- ۱) تجزیه و تحلیل نمودار تطبیق هریک از آیتم های فرمهای نظر سنجی با مقادیر درج شده در جداول
- ۲) تجزیه و تحلیل تطبیق میزان رضایت کلی مشتریان یا میزان رضایت کلی عاملین فروش بدست آمده در این دوره ، با دوره قبل به طوریکه دلایل کاهش و افزایش رضایت و سهم هر عامل مشخص گردد .

۵-۱-۳-۶- مسئول امور مشتریان می بایست نتایج حاصل از نظر سنجی و تجزیه و تحلیل آن را به نماینده مدیریت گزارش نماید .

۵-۱-۳-۷- نماینده مدیریت پس از بررسی نتایج فوق، نتایج را با شاخص های مربوط به رضایت مشتریان تطبیق می دهد. در صورتیکه شاخص ها رعایت نشده باشد، سوابق فرم اقدام اصلاحی صادر شده را بررسی نموده و برنامه های اجرایی را جهت افزایش آن تهیه و در نظر گیرند . در نهایت ، نماینده مدیریت می بایست گزارش کلی از وضعیت رضایت مشتریان از شرکت را جهت ارائه در جلسه بازنگری مدیریت آماده نماید.

۵-۴-۵) نیازمندیها و شکایات مشتریان :

۵-۴-۱) دریافت نیازمندیها و شکایات از مشتریان :

نیازمندیها و شکایتهای مشتریان می تواند بصورت کتبی یا تلفنی یا حضوری از ایشان دریافت گردد . که در هر حال ، فرم ثبت شکایات مشتریان با کد FR2604 توسط واحد فروش یا مشتری (در صورت مراجعه حضوری) تکمیل می گردد . شکایت مطرح شده حداقل بایستی شامل تاریخ و شماره حواله تحویل و نوع ایراد مشاهده شده در محصول باشد تا بتوان مطابق با بندهای بعدی همین روش اجرایی ثبت و نسبت به بررسی مورد اقدام نمود .

۵-۴-۲) ارسال شکایاتها و نیازمندیها برای بررسی :

شکایتهای دریافت شده جهت تصمیم گیری و تعیین مسئول پیگیری در اختیار کمیته فروش قرار می گیرد و رئیس کمیته برحسب مورد به شرح زیر نسبت به تعیین فرد بررسی کننده و مهلت اعلام نتیجه بررسی ، اقدام می نماید .

- در صورتیکه موضوع مربوط به مقدار محصول تحویلی باشد واحد بهره برداری .
 - در صورتیکه موضوع مربوط به کیفیت محصول تحویلی باشد واحد کنترل کیفیت .
 - در صورتیکه موضوع مربوط به زمان تحویل محصول باشد واحد فروش .
 - در صورتیکه موضوع مربوط به مسائل مالی محصول تحویلی باشد واحد حسابداری فروش .
 - در صورتیکه موضوع مربوط به رفتار پرسنل تحویل دهنده محصول (از بارگیرخانه تا انتظامات) باشد واحد اداری .
 - و در سایر موارد با نظر رئیس کمیته مسئول مربوطه تعیین می گردد .
- پس از تعیین مسئول و مهلت بررسی و ثبت مشخصات شکایت در فرم پیگیری نیازمندیها و شکایتهای واصله به شرکت به وسیله دبیر کمیته، فرم رسیدگی به نیازها و شکایتهای مشتریان با کد FR2603 برای مسئول مربوطه ارسال می گردد .

۵-۴-۳) بررسی و اعلام پاسخ :

مسئول مربوطه موظف است در مهلت تعیین شده نسبت به بررسی موضوع و اعلام نظر در مورد صحت ادعای مطرح شده یا غیر قابل قبول بودن آن اقدام نماید. در صورت صحت ادعای مشتری ، مسئول بررسی بایستی اقدام لازم جهت برطرف کردن



نواقص مشاهده شده را نیز تعیین و در محل مربوطه درج نماید در صورت نیاز برای تعیین این اقدامها، وی می‌تواند با نظر رئیس کمیته فروش با مسئولان سایر واحدهای شرکت نیز هماهنگی‌های لازم را بعمل آورد و فرم مذکور را به دبیرکمیته عودت دهد. دبیرکمیته نیز طی مدت تعیین شده و بر اساس فرم رسیدگی به شکایت مشتریان با کد FR2603، نسبت به انجام پیگیری‌های لازم تا حصول نتیجه و دریافت پاسخ اقدام می‌نماید. دبیرکمیته پس از مطالعه خلاصه گزارشات واحدهای پیگیری کننده و رسیدگی کننده در صورت نیاز به اخذ مجوز یا دستور نهایی به رئیس کمیته ارجاع می‌نماید و ایشان در صورتیکه لازم باشد نظرات جامع‌تری جهت تصمیم‌گیری جمع‌آوری گردد، اقدام به فراخوانی کمیته فروش می‌نماید که تصمیم نهایی در این کمیته گرفته شده و مصوبات آن به امضاء مدیر عامل جهت تأیید نهایی می‌رسد.

تبصره ۳: در خصوص هر یک از شکایات قابل قبول، نیاز است که فرم اقدامات اصلاحی با کد FR1101 تکمیل گردیده و در سوابق شکایات نگهداری گردد.

تبصره ۴: در صورت غیر قابل قبول بودن شکایت، مراتب از طریق مدیر فروش یا فرد تعیین شده از سوی ایشان به مشتری به نحوی که برای ایشان ایجاد نارضیتی ننماید اطلاع رسانی و رضایت ایشان جلب می‌گردد.

۴-۵ نظر سنجی از کارکنان سازمان:

بمنظور نظر سنجی از کارکنان سازمان، فرم نظر سنجی داخلی با کد FR2607 هر سال یکبار توسط واحد تضمین کیفیت بین واحدها (مسئولین مربوطه) و افراد تعیین شده توسط نماینده مدیریت، توزیع و ظرف مدت یک هفته جمع‌آوری می‌گردد. پس از جمع‌آوری فرم‌ها، واحد تضمین کیفیت نسبت به بررسی و تجزیه و تحلیل فرم‌های مذکور، مطابق رویه ذکر شده در قسمت تجزیه و تحلیل نظریات مشتریان خارجی سازمان، اقدام نموده و نتیجه را با جدول ذیل تطبیق می‌دهد و در صورت نیاز نسبت به صدور اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه یا سایر فعالیت‌های مورد نیاز با همکاری نماینده مدیریت، اقدام می‌نماید.

تبصره ۵:

در صورتیکه هر یک از فرم‌های نظر سنجی یا میانگین امتیاز کسب شده در هر سوال، کمتر از ۵۰٪ باشد، مورد بعنوان پتانسیل شکایات مشتری از طریق واحد فروش یا تضمین کیفیت، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل و اصلاح از طریق اقدامات اصلاحی قرار می‌گیرد.

۵. مسئولیت‌ها و اختیارات:

مسئولیت اجرای این روش اجرایی با مسئول امور مشتریان و واحد تضمین کیفیت بوده و نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل با واحد نماینده مدیریت میباشد.

۶. مدارک ذیربط:

روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه PR1101

روش اجرایی سنجش رضایت و رسیدگی به شکایات مشتریان

کد: PR2602-03

صفحه ۸ از ۸



۷. پیوست:

فرم اطلاعات عمومی مشتری FR2602

فرم نظرسنجی از عاملین فروش FR2605

فرم رسیدگی به نیازها و شکایتهای مشتریان FR2603

فرم ثبت شکایات مشتریان FR2604

فرم نظر سنجی از رانندگان FR2606

فرم نظر سنجی داخلی FR2607

فرم بازاریابی و ثبت نظرات FR2624