

فرآیند روش اجرایی پایش و اندازه گیری رضایت مشتری

شروع

۱	دفتر کل انبارها
ارائه فرم نظر سنجی به صاحبان کالا به شماره FR - ۸۲۱ - ۰۰۱ در اولین مراجعه زمان : ۵ دقیقه	

۲	دفتر کل انبارها
دریافت فرم نظر سنجی از صاحبان کالا در آخرین مراجعه زمان : ۵ دقیقه	

مسئول رسیدگی و ارزیابی	
دریافت فرم نظر سنجی تکمیل شده توسط صاحبان کالا، از دفتر کل انبارها به صورت روزانه زمان : ۲ روز	

۳	مسئول رسیدگی و ارزیابی
محاسبه میانگین های هر ردیف و ثبت در فرم پایش و اندازه گیری رضایت مشتری به شماره FR - ۸۲۱ - ۰۰۲ بر اساس جدول زمان :	

۵	مسئول رسیدگی و ارزیابی
محاسبه جمع و میانگین های مربوطه (جمع کل) و ثبت در فرم پایش و اندازه گیری زمان : ۱۲۰ دقیقه	

A

A

آیا رضایت مندی
مشتری حاصل
شده است؟ ۶

خیر

۷ مسئول رسیدگی و ارزیابی
صدور فرم های اصلاحی مطابق با جدول (۲-۶)
و ارائه به نماینده مدیریت به همراه فرم پایش و
اندازه گیری رضایت مشتری و فرم های نظر
سنجی مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی به
شماره PR-۸۲۵۰۰۱ زمان : ۱ روز

بله

۸ مسئول رسیدگی و ارزیابی
ارائه فرم پایش و اندازه گیری رضایت مشتری به همراه فرم های نظر سنجی به
نماینده مدیریت زمان : ۲ روز

۹ نماینده مدیریت
بررسی فرم های مربوطه و تأیید اقدامات اصلاحی و مشخص نمودن مواردی که
نیاز به اقدامات پیشگیرانه و بهبود دارند با توجه به جدول (۲-۶) و ارائه به
مسئول رسیدگی و ارزیابی زمان : ۶ روز

۱۰ مسئول رسیدگی و ارزیابی
اقدام مطابق روش اجرایی اقدامات پیشگیرانه و یا تجزیه و تحلیل و بهبود
زمان : ۱۵۰ روز

پایان کل زمان : ۱۶۶ روز و ۶ ساعت