

دستور العمل فرم نظرسنجی مشتریان

۱- هدف از اجرای این نظرسنجی، ارزیابی وضعیت شرکت داده پردازان هومان پویان نسبت به برآورده سازی خواسته های مشتریان، حصول اطمینان از رضایت و تعیین سطح آن در راستای بهبود سطح کیفی ارائه خدمات و ارتقاء میزان رضایتمندی مشتریان می باشد.

۲- این روش جهت نظرسنجی از کلیه مشتریان عمده و خرد در سرتاسر ایران می باشد.

۳- مسئولیت اصلی نظارت و اجرای این دستورالعمل برعهده مدیر عامل و یا رئیس هیئت مدیره می باشد.

۴- منظور از مشتری، کلیه اشخاص حقیقی و یا حقوقی بوده که از شرکت داده پردازان هومان پویان (لاستیک باری) و خدمات (مشمول بر کالا و خدمات پس از فروش) دریافت می نمایند.

۵- جهت ارزیابی و پایش رضایت مشتریان از فرم " نظرسنجی و بررسی رضایت مشتری" استفاده می شود. فرم نظرسنجی و بررسی رضایت مشتری باید در دوره های مشخص ۱۲ ماهه به مشتریان برتر از نظر ارزش معاملات، چه خرد و چه کلان تحویل داده شود، به این منظور لازم است در هر دوره ۱۲ ماهه مشتریان بر اساس ارزش معاملات رتبه بندی شده و تعداد مشتریانی که باید از آن ها نظرسنجی به عمل آید مشخص شود. بدین منظور کلیه مدیران اجرایی باید در دوره زمانی مذکور، فرم نظرسنجی و بررسی رضایت مشتریان را به مشتریان برتر ارائه نمایند، سپس این شرکت موظف است تا ضمن انجام پیگیری های مداوم، فرم های تکمیل شده را از مشتریان دریافت نموده و به نماینده مدیریت تحویل دهد، همچنین مشتریان میتوانند فرم نظر سنجی را از سایت دریافت و از طرق سایت نظرات و پیشنهادات خود را ارسال نمایند. در پایان هر دوره، نماینده مدیریت میزان رضایت مشتریان را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار داده و نتایج مذکور در جلسات بازنگری مدیریت مورد بررسی قرار خواهند گرفت.