

مندرجات:

۱- هدف

۲- دامنه کاربرد

۳- تعاریف

۴- مراجع

۵- مسئولیتها و اختیارات

۶- شرح

۷- مستندات مرتبط

۸- ضمائم

توجه ۱: این نسخه برابر اصل بوده و هر گونه کپی برداری و استفاده خارجی از این اسناد و مدارک غیر مجاز می باشد. در صورت نیاز به نسخ دیگر با واحد تعالی سازمانی ارتباط برقرار کنید.

توجه ۲: در زمان استفاده از سند حتما به شرح تغییرات و آخرین ویرایش از سند توجه فرمائید.

شماره اصلاحیه	شماره صفحه تغییرات	شرح تغییرات

تهیه کننده: رئیس ارتباط با مشتریان	تائید کننده: رئیس تعالی سازمانی	تصویب کننده: مدیر عامل	
تاریخ آخرین ویرایش/اصلاحیه:	تاریخ تائید:	تاریخ تصویب:	تاریخ و امضاء
معتبر	غیر معتبر	فقط جهت اطلاع	محل مهر
Valid	Not Valid	Only for Information	

شماره نسخه:

**۱. هدف :**

هدف از تدوین این روش اجرایی ارزیابی وضعیت شرکت نسبت به برآورده سازی خواسته‌های مشتریان، حصول اطمینان از رضایت و تعیین میزان این رضایتمندی در راستای بهبود سطح کیفی خدمات و نیز دریافت و بررسی نظرات و شکایات مشتریان بمنظور ارتقاء سطح رضایتمندی ایشان می باشد.

**۲. دامنه کاربرد :**

کاربرد این روش اجرایی در واحد ارتباط با مشتریان، معاونت بازرگانی، مدیریت فنی، مدیریت فناوری اطلاعات و تعالی سازمانی می باشد.

**۳. تعاریف :**

مشتری : تمامی داروخانه‌ها و مراکزی که مشخصات آنها در سیستم نرم‌افزاری شرکت به ثبت رسیده و با آنها تبادل کالا صورت می گیرد .

مشتریان بالقوه : مشتریانی که مشخصات آنها در سیستم نرم افزاری شرکت به ثبت رسیده ولی تا کنون به دلایلی چون (عدم تمایل به همکاری ، عدم ویزیت از سوی شرکت ، عدم پاسخگویی به تماس‌ها و ... ) از شرکت هیچگونه خریدی نداشته‌اند.  
مشتریان از دست رفته: مشتریانی که حداقل دو ماه از تاریخ آخرین فاکتور آنها گذشته باشد.

مشتریان بالفعل : مشتریانی که هم اکنون در حال همکاری با شرکت می باشند و جزء گروههای بالقوه و از دست رفته قرار نمی گیرند.

رضایت مشتری: تلقی مشتری از میزانی که خواسته‌های وی برآورده شده است.

خدمت به مشتری: تعامل سازمان با مشتری در طول دوره عمر محصول.

بازخورد: باورها ، پیشنهادات و اظهار نظرهای ذینفع درباره محصولات یا فرایند رسیدگی به شکایات.

طرف ذینفع: شخص یا گروهی که از عملکرد یا موفقیت سازمان نفعی می‌برند.

شکایت: اظهار نارضایتی ایجاد شده نسبت به یک سازمان که مربوط به محصولات یا فرایند رسیدگی به شکایات آن سازمان می باشد.

سایر اصطلاحات و تعاریف بکار رفته در این روش مطابق تعاریف بکارگرفته شده در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت در بند ۴ می باشد.

**۴. مراجع :**

سیستم های مدیریت کیفیت _ مبانی و واژگان	استاندارد ISO 9000	-
سیستم های مدیریت کیفیت _ الزامات	استاندارد ISO 9001	-
راهنمای سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان	استاندارد ISO10002	-
راهنمای سیستم پایش و اندازه گیری رضایت مشتریان	استاندارد ISO10004	-

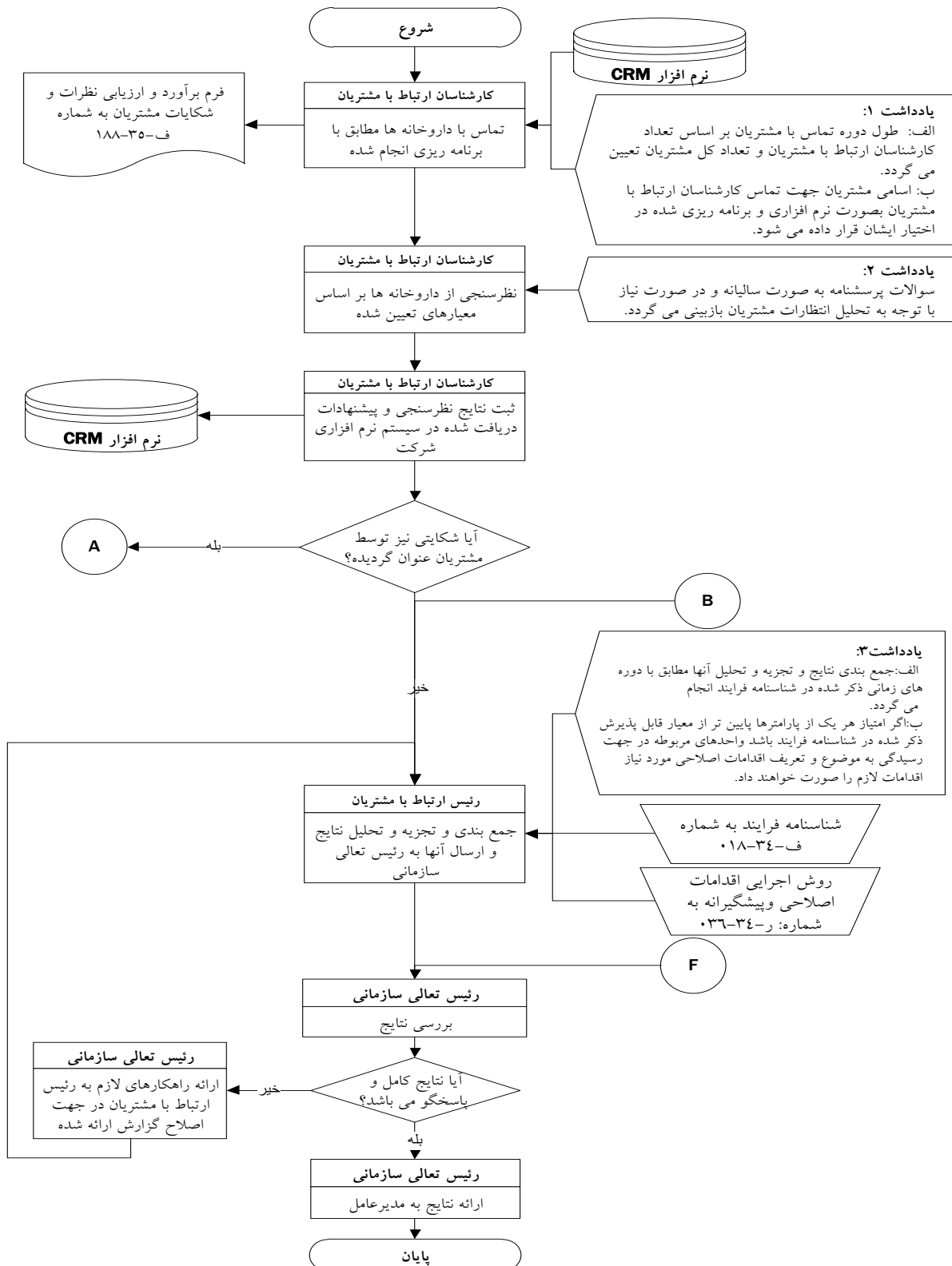
**۵. مسئولیتها و اختیارات :**

در داخل فلوچارت اشاره شده است .

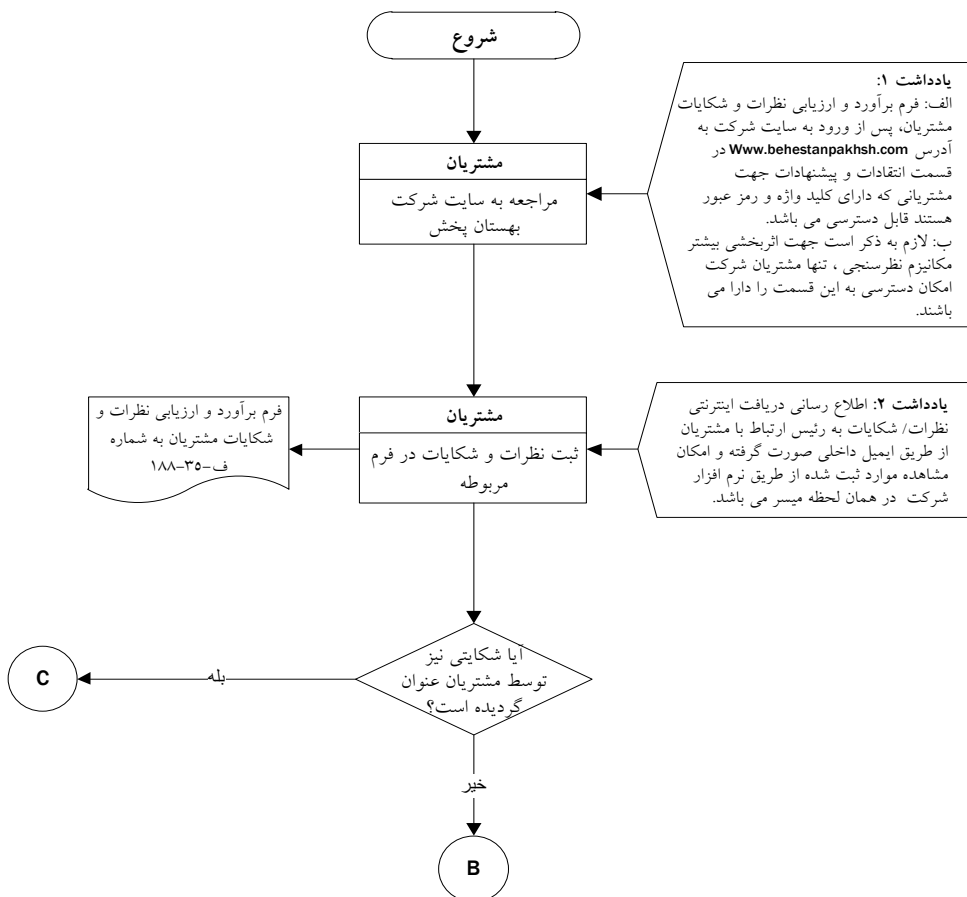
۶. شرح :

در حال حاضر اطلاع رسانی به واحدهای مربوطه در شرکت از طریق ایمیل داخلی صورت می پذیرد.

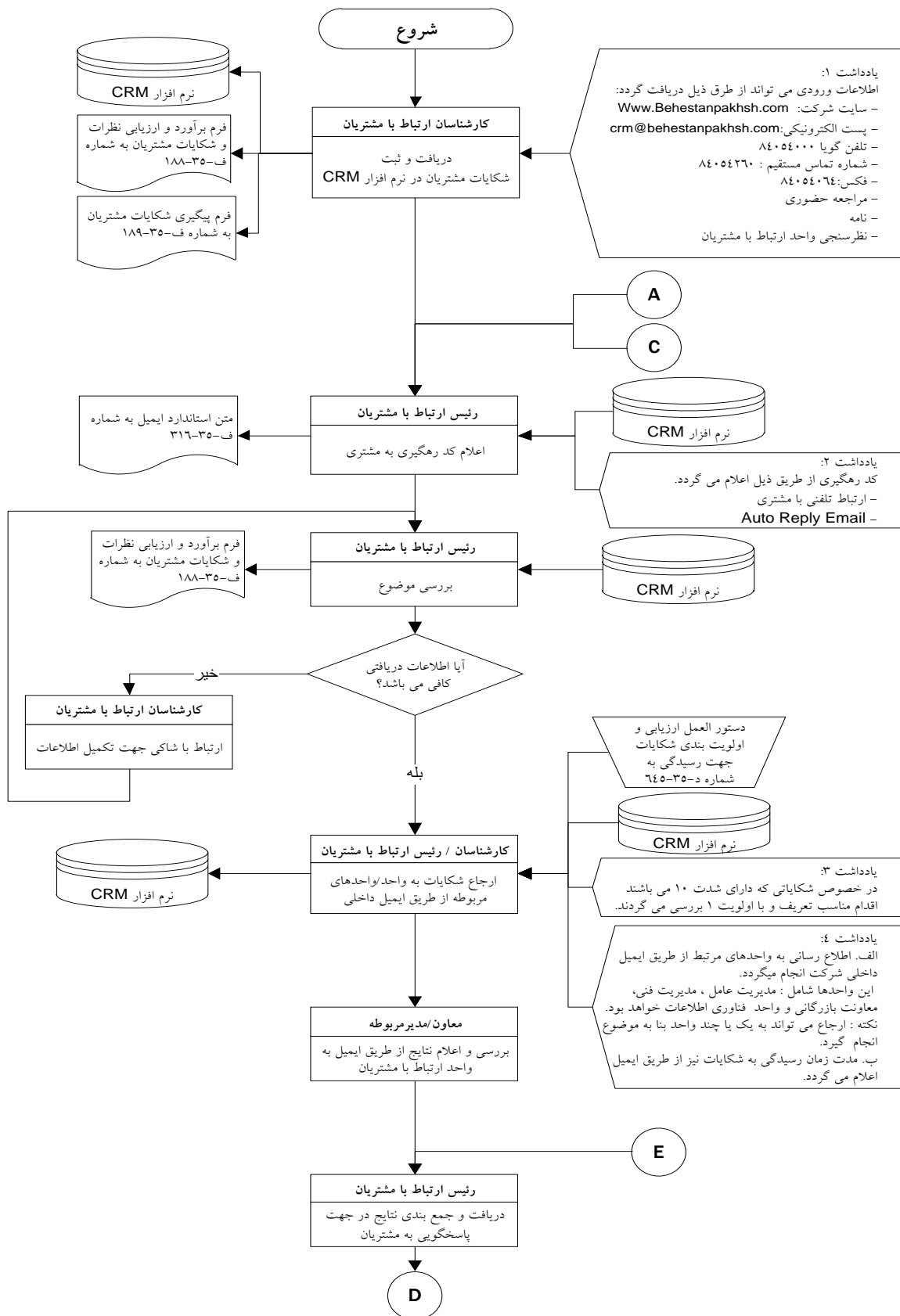
۶-۱- نظر سنجی و دریافت نظرات از مشتریان:

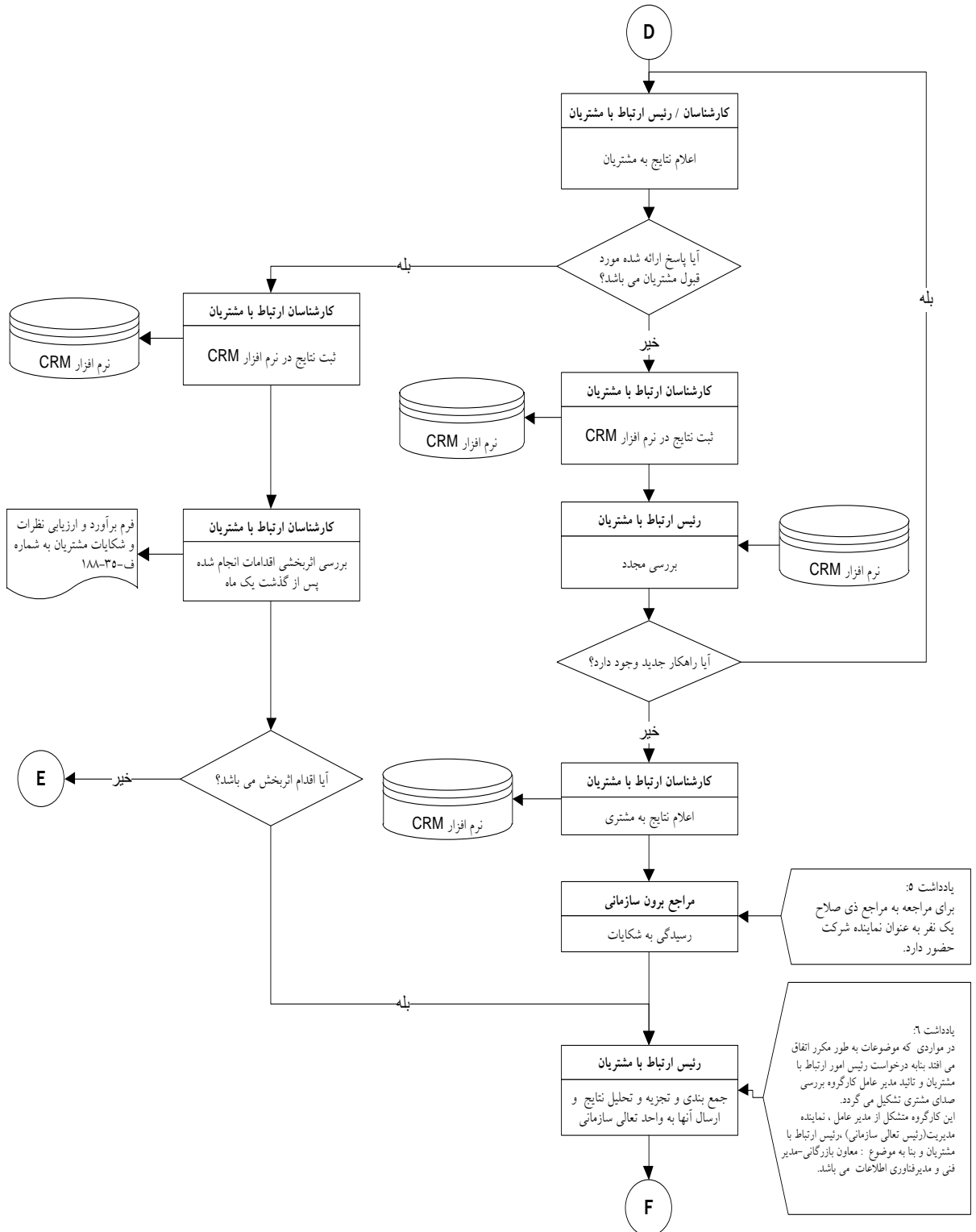


۶-۲- دریافت نظرات و شکایات مشتریان بصورت اینترنتی:



۳-۶- نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان:





۷. مستندات مرتبط :

- روش اجرایی کنترل مدارک وسوابق به شماره ر-۳۴-۰۱
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی وپیشگیرانه به شماره ر-۳۴-۰۳۶
- روش اجرایی بازرنگری مدیریت به شماره ر-۱۱-۰۴۳
- شناسنامه فرایند به شماره ف-۳۴-۰۱۸
- دستورالعمل ارزیابی و اولویت بندی شکایات جهت رسیدگی د-۳۵-۳۱۴

۸. ضمائم :

- فرم برآورد و ارزیابی نظرات و شکایات مشتریان به شماره ف-۳۵-۱۸۸
- متن استاندارد ایمیل به شماره ف-۳۵-۳۱۶
- فرم پیگیری شکایت مشتریان ف-۳۵-۱۸۹