

سیستم رضایت سنجی مشتریان
(گواهینامه ها و فرم ها و ...)
شرکت پاسارگاد آبین سازه

۱. مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، رضایت مشتریان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سنجش کیفیت عملکرد سازمان‌ها به شمار می‌رود. شرکت پاسارگاد آبین سازه خاورمیانه، به عنوان مجموعه‌ای فعال در طراحی، ساخت و اجرای سامانه‌های تصفیه آب، فاضلاب، ایستگاه‌های پمپاژ، سیستم‌های RO و MBR، همواره ارتقاء تجربه مشتری و بهبود فرآیندها را در دستور کار قرار داده است.

سیستم رضایت‌سنجی مشتریان در این شرکت با هدف ارزیابی عملکرد کلی در پروژه‌ها، شناسایی نقاط قوت و ضعف، بهبود مستمر کیفیت خدمات و افزایش وفاداری مشتریان، طراحی و اجرا می‌شود.

۲. اهداف سیستم رضایت‌سنجی

- سنجش میزان رضایت مشتریان از محصولات، خدمات، تعاملات و فرآیندهای اجرایی
- شناسایی نیازهای پنهان و انتظارات مشتریان
- دریافت بازخورد واقعی و مستقیم برای اصلاح فرآیندها
- تقویت روابط بلندمدت با مشتریان از طریق توجه به نظرات آن‌ها
- ایجاد شفافیت و پاسخگویی در عملکرد سازمان
- تغذیه سیستم مدیریت کیفیت و بهبود مستمر در فرآیندهای مهندسی و خدماتی

۳. روش‌های اجرایی رضایت‌سنجی مشتریان

۳.۱. زمان‌بندی اجرای نظرسنجی

- مرحله اول: پس از تحویل تجهیزات یا اتمام عملیات نصب
- مرحله دوم: پس از پایان گارانتی یا طی دوره بهره‌برداری اولیه (۳ تا ۶ ماه)
- مرحله سوم: پس از ارائه خدمات پس از فروش (در صورت وجود)

۳.۲. ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

- ارسال فرم‌های نظرسنجی از طریق ایمیل یا پیام‌رسان رسمی
- تماس تلفنی از سوی کارشناسان خدمات پس از فروش
- مراجعه حضوری برای مشتریان کلیدی و پروژه‌های حساس
- نظرسنجی آنلاین از طریق وبسایت شرکت

۳.۳. روش پردازش اطلاعات

- دسته‌بندی پاسخ‌ها بر اساس شاخص‌های کیفی از جمله:
 - کیفیت محصول
 - عملکرد تجهیزات
 - زمان‌بندی تحویل
 - حسن رفتار پرسنل
 - پاسخ‌گویی خدمات پس از فروش
- محاسبه میانگین امتیازات، نمودار روند رضایت در بازه‌های زمانی
- ارجاع نظرات منفی به واحد مربوطه جهت رسیدگی و اصلاح

۳.۴. شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)

- سطح رضایت کلی (میزان امتیاز از ۵ یا ۱۰)
- نرخ پاسخ‌دهی به فرم‌ها
- درصد مشتریان بسیار راضی
- تعداد شکایات ثبت شده
- زمان پاسخگویی به انتقادات

۴. فرم‌ها و مستندات مورد استفاده

شرح کاربرد	کد فرم	عنوان فرم
ارزیابی کیفیت اجرا، تجهیزات، تعاملات	CSF-101	فرم رضایت‌سنجی پس از تحویل پروژه
ارزیابی خدمات پشتیبانی، تعمیر، آموزش	CSF-102	فرم رضایت‌سنجی خدمات پس از فروش
مستندسازی موارد نارضایتی و علل آن‌ها	COM-103	فرم ثبت و تحلیل شکایات
مستندسازی پاسخ سازمان به انتقادات مهم	CAPA-104	فرم اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
گزارش تحلیلی جهت ارسال به مدیریت	ANL-105	فرم تحلیل ماهانه رضایت مشتریان

تمامی فرم‌ها به صورت چاپی و دیجیتال در پایگاه داده داخلی شرکت ذخیره و آرشیو می‌شوند.

۵. گواهی‌های استاندارد مرتبط با رضایت‌سنجی مشتریان

شرکت پاسارگاد آبین سازه خاورمیانه در راستای اجرای مؤثر فرآیند رضایت‌سنجی، از الزامات و راهنمایی‌های استانداردهای بین‌المللی استفاده می‌کند:

- **ISO 10004:2018** مدیریت کیفیت - راهنمایی برای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
- **ISO 9001:2015** سیستم مدیریت کیفیت - الزام به پایش و تحلیل بازخورد مشتریان
- **ISO 10002:2018** مدیریت کیفیت - راهنمایی برای رسیدگی به شکایات مشتریان

پیاده‌سازی این استانداردها در فرآیندهای داخلی شرکت، ساختار اجرایی رضایت‌سنجی را منسجم و قابل استناد نموده است.

۶. گواهی‌ها و تأییدیه‌های رضایت مشتریان

در طول سال‌های گذشته، شرکت پاسارگاد آبین سازه خاورمیانه موفق به دریافت تأییدیه‌ها و گواهی‌های رضایت‌مندی از مشتریان معتبر شده است که برخی از نمونه‌های مهم در پیوست ضمیمه شده است.

این گواهی‌ها به عنوان اسناد معتبر در مناقصات، جلسات فنی و مستندات ارزیابی عملکرد شرکت قابل ارائه می‌باشند.

۷. نتیجه‌گیری

سیستم رضایت‌سنجی مشتریان در شرکت پاسارگاد آبین سازه خاورمیانه ابزاری حیاتی برای شناسایی نیازها، دریافت بازخورد واقعی، اصلاح فرآیندها و ایجاد ارتباط مؤثر با مشتریان می‌باشد.

با استمرار در اجرای این سیستم و به‌کارگیری یافته‌های آن، شرکت قادر خواهد بود علاوه بر بهبود مستمر کیفیت خدمات، مزیت رقابتی خود در بازار تخصصی آب و فاضلاب را حفظ و توسعه دهد.

۸. میزان رضایت مندی کارفرمایان در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد ایران)

پیش نیاز های سیستمی آموزش قوانین و مقررات امضای الکترونیکی سؤالات متداول اخبار اطلاعاتی تماس با ما کانال ارتباطی

کاربر (تامین کننده) : پاسارگاد آبین سازه خاورمیانه | تغییر نقش | خروج

زمان باقیمانده : ۲۹:۵۰

۱۳:۰۲:۵۹ شنبه ۱۴ تیر ۱۴۰۴

نتیجه ارزیابی عملکرد در سامانه خرید جزئی و متوسط

کاربر محترم، این فرم در دو بخش، میانگین امتیازات ارائه شده توسط دستگاه های طرف معامله با شما و نیز اطلاعات آماری اقدامات شما در سامانه خرید جزئی و متوسط را نمایش می دهد.

عملکرد تامین کننده در سامانه

تاریخ عضویت در سامانه: 1399/09/18

تعداد استعلام های پاسخ داده شده: 10

تعداد سفارش های جزئی نهایی شده: 11

تعداد عدم پذیرش پرتنه بودن: 3

تعداد دفعات پاسخ به نیاز: 1216

تعداد سفارش های متوسط نهایی شده: 0

تعداد سفارش های دارای کالای مرجوعی: 0

جدول ارزیابی تامین کننده

ردیف	عنوان	امتیاز
1	ارزش خرید به نسبت قیمت	امتیاز 5 از 6 رای
2	میزان پایبندی به تعهدات	امتیاز 5 از 6 رای
میانگین کل امتیازات:		5 از 6 رای

خروج

صفحه اصلی

سند راهنمای کاربر

فیلم آموزشی

پاسخ به نیاز ها

استعلام های دریافتی

نتایج پاسخ نیازها/استعلام ها

سفارش های دریافتی

الحاقیه های دریافتی (0)

ارسال کالا (12)

ارسال صورت وضعیت و پیش پرداخت (0)

پرداخت کارمزد (3)

صدور صورتحساب الکترونیکی

چاپ صورتحساب کارمزد/حق عضویت

تایید چک

پروفايل

تنظیمات کاربری