

فرم نظرسنجی داخلی در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان



همکار گرامی خواهشمند است بمنظور بهبود روز افزون اثربخشی و کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات در شرکت سیمان قشم، فرم ذیل را تکمیل فرمایید

نام و نام خانوادگی (در صورت تمایل):

نام اداره/واحد (در صورت تمایل):

تاریخ تکمیل فرم:

بسیار کم (۰)	کم (۱)	متوسط (۲)	زیاد (۳)	بسیار زیاد (۴)	میزان رضایت	شرح آیتم
						نحوه اطلاع رسانی به مشتریان/پرسنل شرکت در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات
						سهولت دسترسی به فرآیند رسیدگی به شکایات توسط مشتریان /پرسنل شرکت
						سهولت استفاده از مستندات/سیستم طراحی شده
						سرعت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان توسط پرسنل شرکت
						کفایت مستندات / سیستم طراحی شده و اقدامات انجام شده بمنظور پاسخگویی به شکایات
						قضاوت منصفانه و پرهیز از جانبداری پرسنل مربوطه در زمینه رسیدگی به شکایات مشتریان
						میزان علاقمندی پرسنل مربوطه به رسیدگی و رفع شکایات مشتریان
						نحوه برخورد پرسنل مرتبط با مشتریان
						نحوه حفظ و محرمانه تلقی نمودن اطلاعات مربوط به شکایات مشتریان
						میزان تأثیر اقدامات انجام شده جهت رسیدگی به شکایات در رضایت مشتریان
						لطفاً پیشنهادات خود رادرمینه طرق اطلاع رسانی در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان قید بفرمایید
						لطفاً پیشنهادات خودرا در زمینه نوع خسارات قابل ارائه به مشتریان ذکر بفرمایید
						لطفاً سایر پیشنهادات خود را به منظور افزایش سرعت، سهولت و اثربخشی فرآیند رسیدگی به شکایات بیان فرمایید

لطفاً سایر نظرات و پیشنهادات خود را در خصوص بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان اعلام بفرمایید .