

روش اجرایی تعیین و اجرای شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

جدول توزیع نسخ

ردیف	عنوان واحدها	توزیع کاغذی	توزیع الکترونیکی
۱	مدیریت عامل	-	✓
۲	مدیر کارخانه	-	✓
۳	سیستم ها و بهبود روش ها	✓	✓
۴	فروش و بازاریابی	-	✓
۵	مهندسی فروش	✓	✓
۶	تأمین و تدارکات	-	✓
۷	مالی و اقتصادی	-	✓
۸	تولید و بهره برداری	-	✓
۹	کنترل کیفیت و آزمایشگاه	-	✓
۱۰	مکانیک	-	✓
۱۱	برق و الکترونیک	-	✓
۱۲	فنی و مهندسی	-	✓
۱۳	انبار	-	✓
۱۴	HSE	-	✓
۱۵	آموزش	-	✓
۱۶	منابع انسانی	-	✓
۱۷	انرژی	-	✓

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سمت: رییس مهندسی فروش و فروش نام	سمت: مدیر مهندسی فروش و فروش نام و امضاء: صادق لطفی	سمت: مدیر عامل نام و امضاء: سید مجتبی حسینی مقدم
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

❖ توجه: این سند تحت پوشش مدارک نظام یکپارچه مستندسازی سازمان بوده و هر گونه کپی و یا توزیع خارج از مجرای سازمانی آن (واحد سیستم ها و بهبود روش ها) مجاز نمی باشد.



جدول تغییر سند

ردیف	شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح تغییرات

صفحه	فهرست مطالب
۳	هدف.....
۳	دامنه کاربرد.....
۳	تعاریف و اصطلاحات.....
۳	شرح عملیات.....
۴	مسئولیت.....
7	مستندات مرتبط.....
7	ضمائم.....

۱. هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، تعیین رویه ای جهت تبیین شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان بمنظور نمایش تعهد سازمان به شناسایی و برآورده سازی نیازهای مشتریان درجهت افزایش رضایت ایشان، تسهیل شیوه های تجارت منصفانه و ایجاد اطمینان در مشتری، کاهش احتمال سوء تفاهمات و شکایات از طریق شناسایی دیدگاه مشتری و انتظاراتش از سازمان و محصولات آن می باشد.

۲. دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی طرح ریزی کلیه فعالیت های مربوط به رضایت مشتریان، شامل تعهدات سازمان در قبال مشتریان، انجام فعالیت های پایش و نظر سنجی از مشتریان و رسیدگی به شکایات مشتریان در داخل و خارج سازمان می باشد. و مرتبط با استاندارد ISO10001:2018 می باشد.

۳. تعاریف و اصطلاحات

۳-۱ شناسه رفتاری رضایتمندی مشتری:

وعده های داده شده به مشتریان توسط سازمان در رابطه با رفتار آن، که با هدف ارتقاء رضایت مشتری و برآورده کردن شرایط ذیربط است.

۳-۲ شاکی:

شخص، سازمان یا نماینده ایشان که شکایتی را مطرح می کند.

۳-۳ شکایت:

در خصوص رضایت مشتری، بیان نارضایتی به یک سازمان، در رابطه با کالا یا خدمت آن، یا در ارتباط با خود فرایند رسیدگی به شکایتها، هرگاه ارائه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد.

۳-۴ مشتری:

شخص یا سازمانی که کالا یا خدمت مورد نظر یا مورد نیاز خود را دریافت می کند یا می تواند دریافت کند.

۴. شرح عملیات

۴-۱ طرح ریزی و توسعه:

شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان در شرکت تولیدی سیمان فیروزکوه، مطابق با جدول ذیل می باشد:

شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان با هدف افزایش رضایتمندی ایشان در شرکت تولیدی سیمان فیروزکوه	
حوزه	اقدامات
تعهدات	- از زمان دریافت مدارک خرید مشتری و پس از تایید حسابدار فروش صدور برگ فروش حداکثر ۲۴ ساعت انجام خواهد شد. - در راستای سهولت دسترسی مشتریان به کلیه خدمات فروش (شامل نحوه انجام خرید، اعلام مانده ریالی و تناژی ...)، ارائه خدمات از طریق پرتال فروش انجام می گیرد. - کلیه گروه های مشتریان، حداکثر ظرف مدت ۱ روز کاری از تاریخ صدور برگ فروش اولین محموله خود را درب کارخانه دریافت می نمایند. - جهت اطلاع خریدار از روند تحویل بار به محض خروج بار، پیامکی به شماره تلفن همراه مشتری ارسال می گردد. - تعهدات شرکت درقبال کیفیت سیمان تولیدی : تولید سیمان منطبق با استاندارد ملی ایران

➤ پایش مستمر کیفیت با انجام آزمون های فیزیکی و شیمیایی منطبق با الزامات ISO / IEC 17025 در آزمایشگاههای مجهز شرکت ➤ کنترل وزن بسته بندی پاکت ها با سیستم مکانیزه اتوپکر ➤ در صورت عدم رضایت مشتری از کیفیت سیمان تحویلی بر اساس الزامات فوق، در صورت داشتن نمونه سیمان و مدارک مثبته، شکایت به صورت رایگان مورد بررسی و در این خصوص تصمیم گیری سازمان اعلام می گردد. ▪ قیمت کلیه محصولات سیمان بر اساس حداقل نرخ نامه انجمن صنفی کارفرمایان و بورس کالای ایران که بنا به شرایط روز تعیین می گردد به فروش می رسد.	
▪ در صورت کامل نبودن مدارک خرید از سوی مشتری، مدت زمان مذکور جهت صدور برگه فروش افزایش می یابد. ▪ قوانین ابلاغ شده ازطرف انجمن صنفی و کار گروه های سیمانی ▪ اختلال در شبکه مخابراتی، قطع اینترنت و شبکه های پیام رسانی ▪ وقوع موارد پیش بینی نشده در زمان تولید محصول (از جمله قطع برق و گاز ومشکلات فنی و...)	محدودیت در اجرای تعهدات
▪ در پایان هر ماه خریداران می باسیت جهت دریافت اسناد از قبیل حواله فروش و صورتحساب خرید کالا به دفاتر فروش مراجعه نمایند. ▪ شرایط فروش و تحویل در کارخانه انجام می شود. به درخواست های ابطال برگ فروش و تسویه ریالی مشتریان (در صورت نیاز) در محل کارخانه رسیدگی خواهد شد. ▪ در صورت هر گونه تغییر در قیمت سیمان، ما به التفاوت مبلغ پرداختی به صورت افزایش یا کاهش در میزان تحویل سیمان اعمال خواهد شد. ▪ در صورت خرید از طریق بورس کالا، مشتریان حقوقی و حقیقی می بایست مدارک مربوط جهت ایجاد کد تفضیلی به همراه درخواست به دفتر فروش شرکت ارائه نمایند.	سایر مقررات شناسه
شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان با هدف افزایش رضایتمندی ایشان در شرکت تولیدی سیمان فیروزکوه	
اقدامات	حوزه
▪ شماره تماس از طریق واتس اپ ۰۹۱۲۰۹۸۹۰۳۲ ▪ خدمات در دفتر فروش کارخانه صورت می پذیرد و تلفن گویا جهت تسهیل امر تهیه گردیده است. ▪ طریقه مطرح کردن شکایت در ارتباط با محصول بصورت تلفنی،حضور،اینترنتی و کتبی از طریق ذیل می باشد: شماره تلفن: ۰۲۱-۷۶۴۰۱۶۲۵ داخلی ۲۶۸ ایمیل: info@fikcc.com وبسایت: www.fikcc.com آدرس: کیلومتر ۱۰ جاده فیروزکوه - قائم شهر ، نرسیده به روستای کتالان ، شرکت تولیدی سیمان فیروزکوه نام مسئول: مهدی باطبی ▪ طریقه مطرح کردن درخواست از طریق واحد مهندسی فروش می باشد:	اطلاعات پشتیبان

شماره تماس واحد مهندسی فروش: ۰۲۱-۷۶۴۰۱۶۲۵ داخلی ۲۶۸	
- از نظرات و تجربیات گروه های مشتاق نظیر کارکنان، مشتریان، تأمین کنندگان و سایر ذینفعان شناسه، جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده می گردد. - روش های کار در خصوص ارتباط با مشتریان، بصورت آزمایشی امتحان می گردد. - به کارکنان و عاملان در برخورد با عموم و خدمت رسانی به مشتریان، آموزش داده می شود. - از مشتریان در خصوص مناسب بودن شناسه، نظر سنجی به عمل می آید. - سازمان تلاش لازم را در جهت انتشار شناسه رفتاری و افزایش طرق دسترسی جهت اطلاع رسانی به مشتریان انجام می دهد. - وجود سند برنامه ریزی استراتژیک و تعریف شاخص و پروژه های بهبود مؤید وجود برنامه ریزی و طراحی جهت پیاده سازی و توسعه شناسه می باشد.	برنامه ریزی، طراحی، توسعه و پیاده سازی شناسه
- انجام ممیزی داخلی و پیگیری اقدامات - ارزیابی داده های شکایت - دخیل نمودن مشتریان در بهبود فرایندهای مرتبط با مشتریان - تجدید نظر در رقابت بازاریابی و انجام تحقیقات بازار - تغییر توسعه امکانات فیزیکی و زیر ساخت ها و تلاش جهت افزایش پاسخگویی به مشتریان - گسترش رویکرد مشتری مداری در سازمان - برگزاری جلسات با کلیه ذینفعان	نگهداری و بهبود

این شناسه رفتاری از طریق سایت و همچنین به صورت چاپی در اختیار ذینفعان قرار می گیرد. همچنین کلیه سوابق مربوط به عملکرد و اجرای شناسه و بازخورهای رسیده، مطابق با دستورالعمل نگهداری سوابق شکایات به کد مدرک : WI-ENS-03/00 و روش اجرایی کنترل اطلاعات مدون به کد مدرک : PR-SYS-01/00 نگهداری می گردند.

تذکر ۱: سازمان می بایست با توجه به نوع فعالیت و حوزه عملکرد فعالیت های خود، تمامی ذینفعان و مشتریان داخلی و خارجی خود را شناسایی کرده، نیازها و انتظارات آن ها و همچنین نقاط ضعف و قوت داخلی و خارجی خود را تعیین و در سند استراتژی خود ثبت نماید و با توجه به این اطلاعات تعهدات و محدودیت های خود را در زمینه برآورده سازی تعهدات در قبال مشتریان تعیین کند.

تذکر ۲: همچنین سازمان باید مطابق با روش اجرایی شناسایی و ارزیابی ریسک ها و فرصت های فرآیندی به کد مدرک PR-SYS-05/00 تمامی ریسک ها و فرصت های تاثیر گذار بر میزان رضایت مشتریان از کارایی شناسه رفتاری ارتباط با

مشتریان را شناسایی و در فرم شناسایی و ارزیابی ریسک و فرصت ها به کدفرم FR-SYS-06/00 وارد نماید، تا با بروز رسانی ریسک ها و فرصت ها ، زمینه های بهبود و ارتقاء شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان را فراهم سازد. و در صورت نیاز مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی به کد فرم PR-SYS-08/00 اقدام اصلاحی صادر می شود.

تذکر ۳: سازمان باید مطابق با روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندهای سیستم های مدیریت یکپارچه به کد مدرک: PR-SYS-03/00 میزان رضایت مشتریان را از شناسه رفتاری را به عنوان شاخص در فرم ثبت مشخصات فرآیند به کدفرم FR-SYS-10/00 مختص به واحد فروش در نظر گرفته تا بدین وسیله بتواند در بازه زمانی مشخص شده میزان رضایت را اندازه گیری کرده و در فرم پایش و تحلیل فرآیندها به کدفرم FR-SYS-11/00 وارد کند.

تذکر ۴: در صورتی که میزان رضایت از این شناسه بین ۷۰٪ تا ۱۰۰٪ باشد، شناسه تائید و باقی می ماند. در صورتی که میزان رضایت بین ۴۰٪ تا ۷۰٪ باشد، شناسه در سوال هایی که میزان رضایت از ۶۰٪ کمتر است باید بازنگری شود. در صورتی که میزان رضایت کمتر از ۴۰٪ باشد شناسه باید به طور کامل بازنگری شود.

همچنین در صورت تغییرات در تعهدات، محدودیتها، قوانین و اطلاعات پشتیبانی جدول شناسه سریعاً بازنگری شده و در اختیار ذینفعان قرار می گیرد.

۵. مسئولیت ها

- ۵-۱ مسئولیت اجرای این روش اجرایی، بر عهده واحد مهندسی فروش می باشد.
- ۵-۲ مسئولیت نظارت بر اجرای این روش، بر عهده نماینده مدیریت می باشد.

۶. مستندات مرتبط

- روش اجرایی کنترل اطلاعات مدون به کد مدرک : PR-SYS-01/00
- روش اجرایی اقدام اصلاحی به کد مدرک : PR-SYS-08/00
- روش اجرایی شناسایی و ارزیابی ریسک ها و فرصت های فرآیندی به کد مدرک : PR-SYS-05/00
- روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندهای سیستم های مدیریت یکپارچه به کد مدرک : PR-SYS-03/00
- دستورالعمل نگهداری از سوابق شکایت مشتریان به کد مدرک : WI- ENS -03/00

۷. ضمیمه

فرم بررسی نظرات مشتریان در خصوص شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان FR-ENS-01-00