

### ۱. هدف:

هدف از تدوین این روش اجرایی ارزیابی وضعیت شرکت نسبت به برآورده‌سازی 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 به منظور ارتقاء سطح رضایت‌مندی ایشان می‌باشد.

### ۲. دامنه کاربرد:

کاربرد این روش اجرایی در واحدهای ارتباط با مشتریان، بازاریابی و فروش، بازرگانی، تضمین کیفیت (فنی)، مدیریت فناوری اطلاعات و تعالی سازمانی می‌باشد.

### ۳. تعاریف:

**مشتری:** تمامی داروخانه‌ها و شرکت‌های تأمین‌کننده و مراکزی که مشخصات آن‌ها در سیستم نرم‌افزاری شرکت به ثبت رسیده و با آن‌ها تبادل کالا صورت می‌گیرد.

**مشتریان بالقوه:** مشتریانی که مشخصات آن‌ها در سیستم نرم‌افزاری شرکت به ثبت رسیده، ولی تاکنون 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 است و دیگر فعالیتی خرید و فروشی را با شرکت دنبال نمی‌کنند.

**مشتریان بالفعل:** مشتریانی که هم‌اکنون در حال همکاری با شرکت می‌باشند و در دسته‌بندی صورت گرفته، جزء گروه‌های بالقوه و از دست رفته قرار نمی‌گیرند.

**رضایت مشتری:** تلقی مشتری از میزان کیفیت خواسته‌های وی برآورده شده است.

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

**بازخورد:** باورها، پیشنهادات و اظهارنظرهای ذینفع درباره محصولات یا فرآیند رسیدگی به شکایات.

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

**شکایت:** اظهار نارضایتی ایجاد شده نسبت به شرکت که مربوط به محصولات، خدمات و یا فرآیند رسیدگی به شکایات می‌باشد.

سایر اصطلاحات و تعاریف کاربردی در این روش، مطابق با تعاریف به‌کارگرفته شده در استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت در بند ۴ می‌باشد.

### ۴. مراجع:

- استاندارد ISO 9000 سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
- استاندارد ISO 9001 سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات
- استاندارد ISO 10002 راهنمای سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان
- استاندارد ISO 10004 راهنمای سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتریان

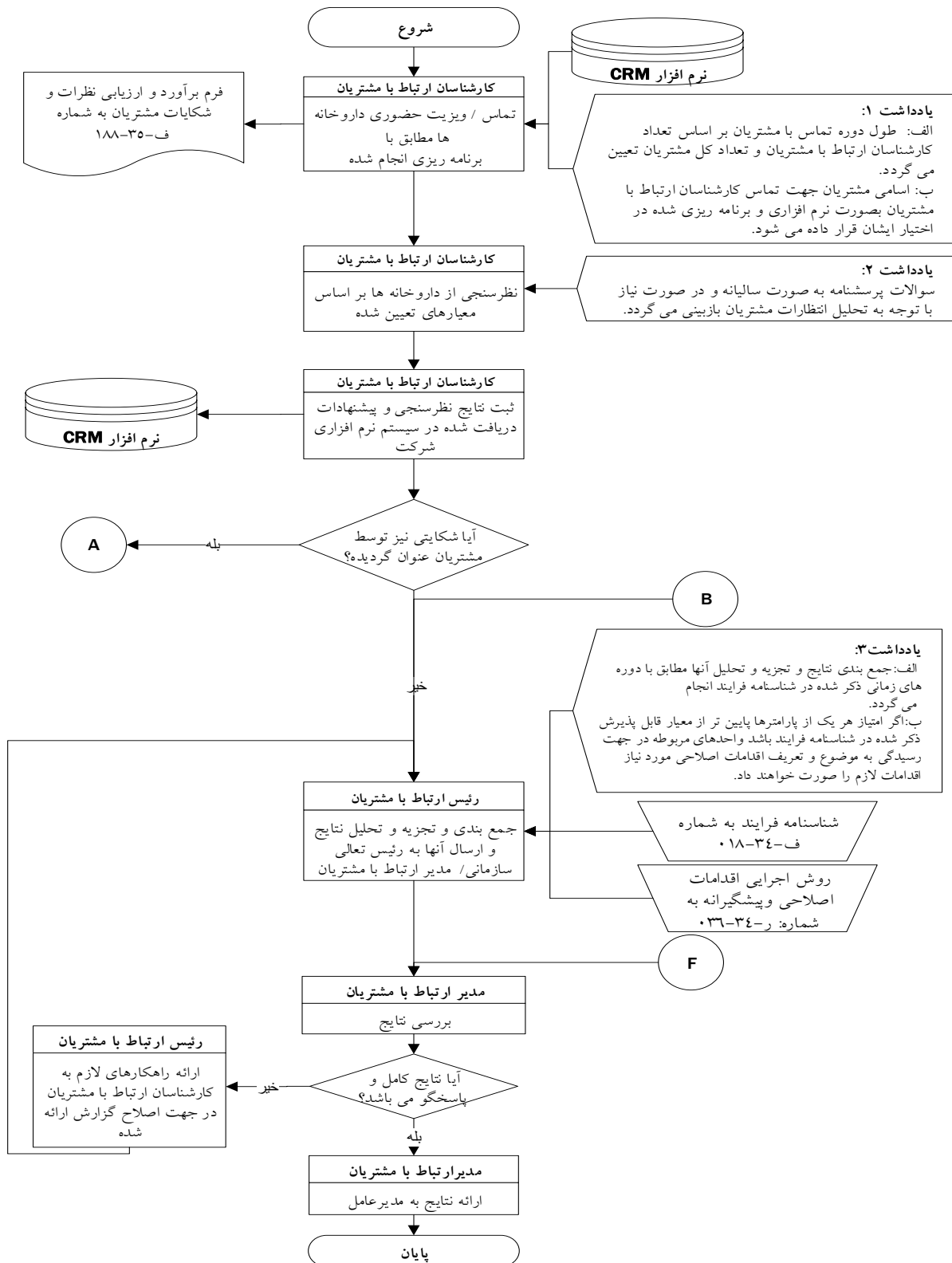
### ۵. مسئولیت‌ها و اختیارات:

مسئولیت‌ها و اختیارات به صورت کامل در بخش ارائه فلوچارت‌ها آورده شده است.

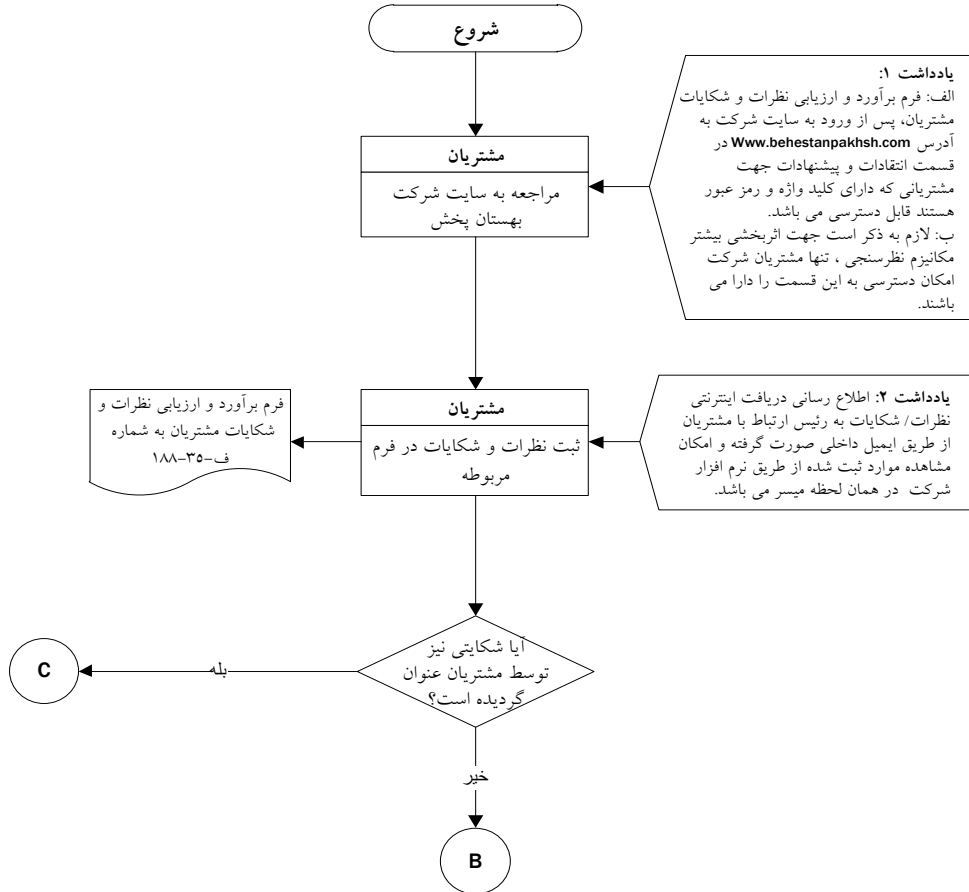
**۶. شرح:**

نظرسنجی، دریافت شکایات از مشتریان و رسیدگی به شکایان آن‌ها مطابق با فلوجارت‌های ذیل صورت می‌گیرد.

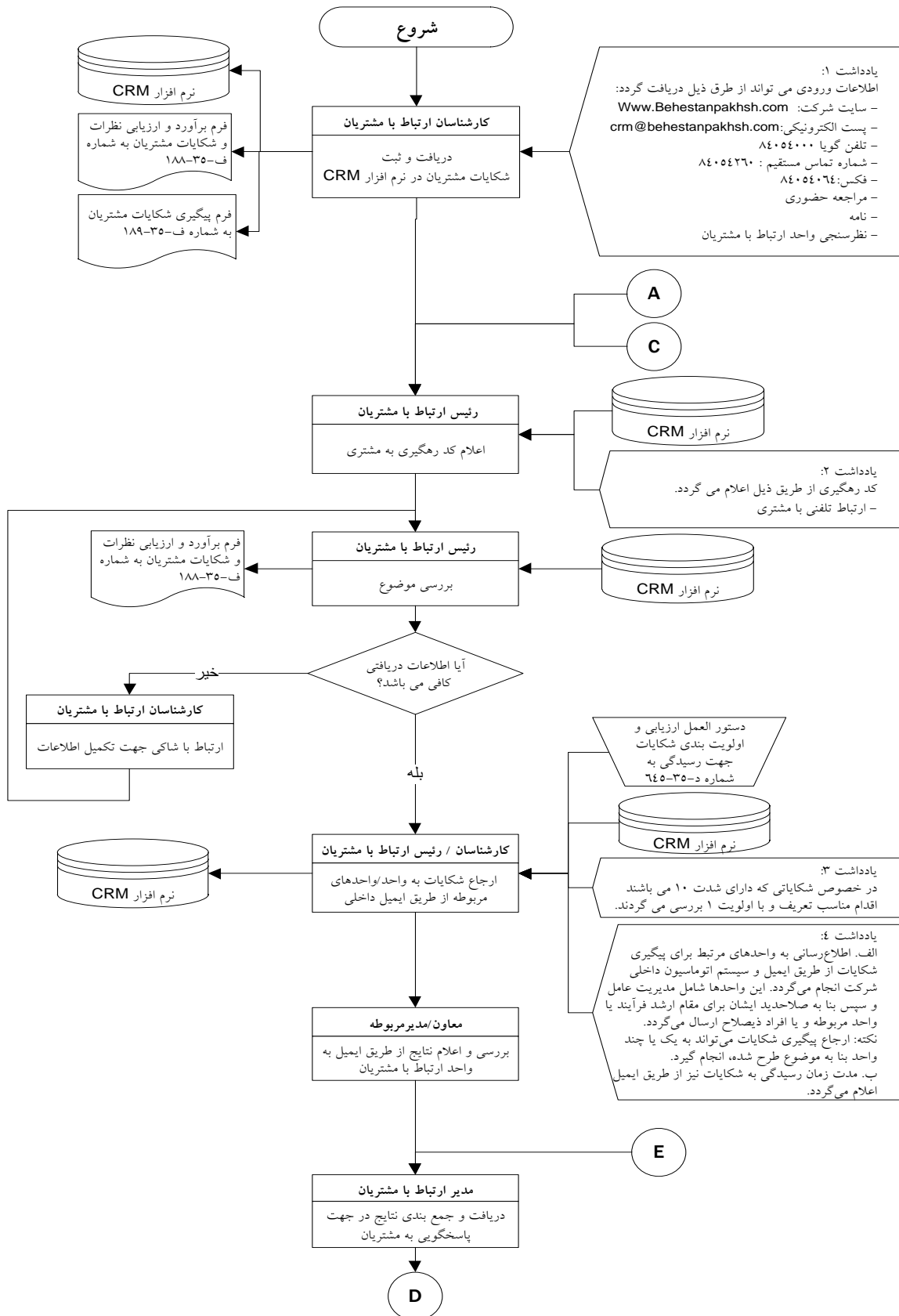
**۶-۱- نظرسنجی و دریافت نظرات از مشتریان:**

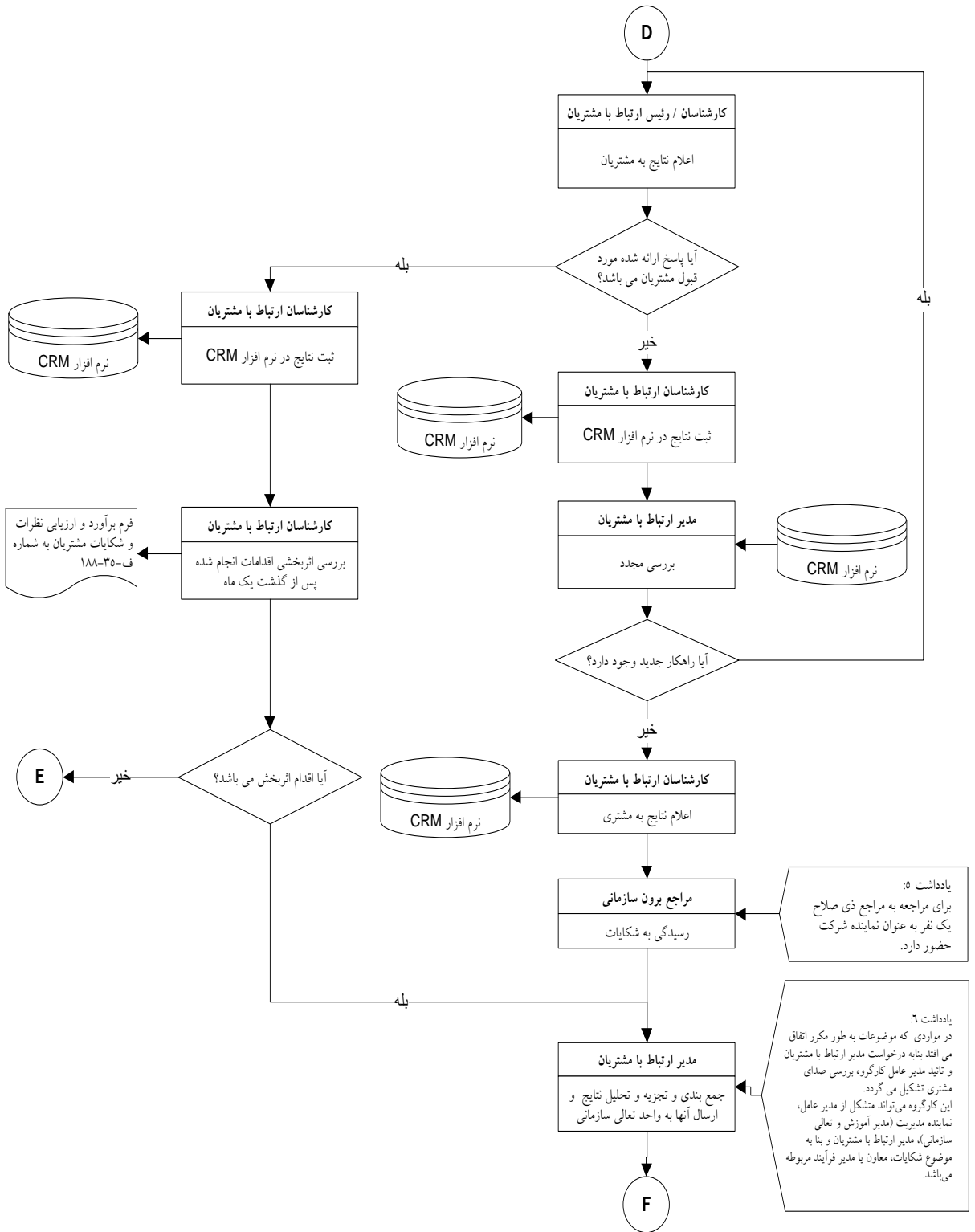


۲-۶- دریافت نظرات و شکایات مشتریان به صورت اینترنتی:



۳-۶- نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان:





۷. مستندات مرتبط:

- روش اجرایی کنترل مدارک و سوابق به شماره ر-۳۴-۰۱
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به شماره ر-۳۶-۳۴
- روش اجرایی بازنگری مدیریت به شماره ر-۱۱-۴۳
- شناسنامه فرایند به شماره ف-۳۴-۰۱۸
- دستورالعمل ارزیابی و اولویت بندی شکایات جهت رسیدگی د-۳۵-۳۱۴

۸. ضمایم:

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