


روش اجرایی	 شرکت سرمایه گذاری مسکن (سهامی عام)
سنجش میزان رضایت مشتری	
کد مدرک: QP.RC.08.01	

تاریخچه سند

شماره نسخه / بازنگری	کد سابق مدرک	تاریخ صدور	شرح تغییرات	تاریخ اجرا
۲،۰	QP.08.01	۸۸/۰۴/۲۴	بازنگری روش اجرایی سنجش میزان رضایت مشتری	-

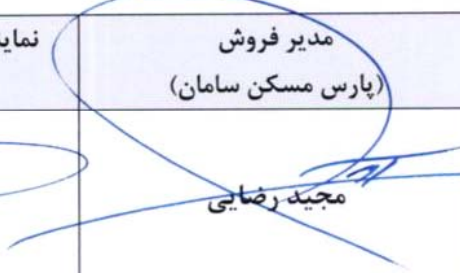
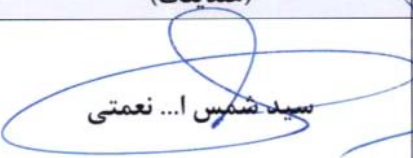
عنوان پرونده الکترونیکی	محل ذخیره
QP.RC.08.01	Nikafrouz\Share\Final BPR files\ ...

نام تهیه کنندگان

مدیر فروش (پارس مسکن سامان)	کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت هلدینگ)	کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت هلدینگ)
مجید رضایی	آرش فتحعلی خانی	بهزاد بهشتی

نام و امضای تصویب کننده


نام و امضای تأییدکننده

مدیر فروش (پارس مسکن سامان)	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت (هلدینگ)
 مجید رضایی	 سید شمس ا... نعمتی



فهرست مندرجات

- ۱- هدف ۳
- ۲- دامنه کاربرد ۳
- ۳- مسئولیت ها ۳
- ۴- روش اجرا ۴
- ۵- پیوست ها ۷

روش اجرایی	 شرکت سرمایه‌گذاری مسکن (سامی‌عام)
سنجش میزان رضایت مشتری	

۱- هدف


تشریح چگونگی سنجش و ارزیابی میزان رضایت مشتریان

۲- دامنه کاربرد

کلیه متقاضیان و خریداران واحدهای احداثی شرکت و واحدهای فروش خدمات دهنده به این افراد
مستقر در هر یک از شرکت‌های زیر مجموعه سرمایه‌گذاری مسکن

۳- مسئولیت‌ها

ردیف	اقدام	مسئول
۱	تهیه و تدوین و یا بازنگری این روش اجرایی	مدیریت سیستم‌ها و روش‌ها (هلدینگ)
۲	پیشنهاد اصلاح در این روش اجرایی	کلیه واحدهای مرتبط با فرایند (به مدیریت سیستم‌ها و روش‌ها)
۳	نظارت بر حسن اجرای فعالیتهای مربوط به رسیدگی به شکایات خریداران و سنجش میزان رضایت آنان و بررسی عملکرد شرکت در رابطه با مشتریان مطابق این روش اجرایی	مدیرعامل هر یک از شرکت‌های زیر مجموعه سرمایه‌گذاری مسکن
۴	نظارت بر حسن اجرای ثبت شکایات خریداران ، پیگیری شکایات تا حصول نتیجه مطلوب و نظرسنجی از خریداران برای تعیین میزان رضایت آنان مطابق این روش اجرایی	مدیریت املاک و واگذاری هر یک از شرکت‌های زیر مجموعه سرمایه‌گذاری مسکن

روش اجرایی	
سنجش میزان رضایت مشتری	

۴- روش اجرا

بند	فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۱-۴	نظرخواهی از مشتریان در زمان مراجعه به شرکت و یا هنگام ثبت نام		
۱-۱-۴	ارائه فرم نظرسنجی به بازدیدکنندگان/مراجعین (چنانچه فرد در دوره اعلام فروش و به منظور ثبت نام مراجعه کرده باشد، از فرم نظرسنجی از بازدیدکنندگان (F.RC.08.19) و چنانچه به منظور بررسی کلی و در زمانی خارج از دوره اعلام فروش مراجعه کند از فرم نظرسنجی از مراجعین (F.RC.08.38) استفاده می شود)	کارشناس فروش	- فرم نظرسنجی از بازدیدکنندگان (F.RC.08.19) - فرم نظرسنجی از مراجعین (F.RC.08.38)
۲-۱-۴	جمع‌آوری فرمهای تکمیل شده	کارشناس فروش	
۳-۱-۴	ارائه گزارش تحلیلی درمورد فرمهای جمع‌آوری شده پس از اتمام دوره اعلام فروش (گزارش تحلیل فرمهای نظرسنجی از بازدیدکنندگان) یا هر سه ماه یکبار (گزارش تحلیل فرمهای نظرسنجی از مراجعین) به مدیریت املاک و واگذاری شرکت	کارشناس فروش	
۴-۱-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیر عامل شرکت	مدیر املاک و واگذاری	
۵-۱-۴	جمع‌بندی گزارش‌های واسله جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرمهای نظرسنجی در فعالیت‌های مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری/ مدیر کیفیت	
۶-۱-۴	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و ارایه نظرات یا گزارش های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۲-۴	نظرخواهی از مشتریان در زمان انتخاب واحد		
۱-۲-۴	ارائه فرم نظرسنجی به مشتریان هنگام انتخاب واحد (نظرخواهی در مورد مطلوبیت فعالیت‌های واحد فروش شرکت و موارد مشابه)	کارشناس فروش	پرسشنامه متقاضیان هنگام انتخاب واحد (F.RC.08.20)
۲-۲-۴	جمع‌آوری فرمهای تکمیل شده	کارشناس فروش	
۳-۲-۴	ارائه گزارش تحلیلی درمورد فرمهای جمع‌آوری شده و همچنین در مورد انصرافی‌های این مرحله، به دفتر مدیریت املاک و واگذاری شرکت	کارشناس فروش	
۴-۲-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیر عامل شرکت	مدیر املاک و واگذاری	



سنجش میزان رضایت مشتری

بند	فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۵-۲-۴	جمع‌بندی گزارش‌های واسطه جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرم‌های نظرسنجی در فعالیت‌های مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری/ مدیر کیفیت	
۶-۲-۴	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت‌گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و ارائه نظرات یا گزارش‌های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۳-۴	نظرخواهی از مشتریان در زمان عقد قرارداد		
۱-۳-۴	ارائه فرم نظرسنجی به مشتریان در زمان عقد قرارداد (نظرخواهی در مورد میزان رضایت مشتری از قرارداد و شرایط آن و موارد مشابه)	کارشناس فروش	فرم نظرسنجی از مشتریان در زمان عقد قرارداد (F.RC.08.21)
۲-۳-۴	جمع‌آوری فرم‌های تکمیل شده	کارشناس فروش	
۳-۳-۴	ارائه گزارش تحلیلی درمورد فرم‌های جمع‌آوری شده و همچنین در مورد انصرافی‌های این مرحله، به دفتر مدیریت املاک و واگذاری شرکت	کارشناس فروش	
۴-۳-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیر عامل شرکت	مدیر املاک و واگذاری	
۵-۳-۴	جمع‌بندی گزارش‌های واسطه جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرم‌های نظرسنجی در فعالیت‌های مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری/ مدیر کیفیت	
۶-۳-۴	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت‌گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و ارائه نظرات یا گزارش‌های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۴-۴	نظرخواهی از مشتریان در زمان تحویل واحد		
۱-۴-۴	ارائه فرم نظرسنجی به مشتریان در هنگام تحویل واحد	کارشناس فروش	فرم نظرسنجی از مشتری در زمان تحویل واحد (F.RC.08.16)
۲-۴-۴	جمع‌آوری فرم‌های تکمیل شده	کارشناس فروش	
۳-۴-۴	ارائه گزارش تحلیلی درمورد فرم‌های جمع‌آوری شده و همچنین در مورد انصرافی‌های این مرحله، به دفتر مدیریت املاک و واگذاری شرکت	کارشناس فروش	
۴-۴-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیر عامل شرکت	مدیر املاک و واگذاری	
۵-۴-۴	جمع‌بندی گزارش‌های واسطه جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرم‌های نظرسنجی در فعالیت‌های مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری/ مدیر کیفیت	




سنجش میزان رضایت مشتری

بند	فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۴-۴-۶	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و آرایه نظرات یا گزارش های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۴-۵-۵	نظرخواهی از خریداران واحدهای واگذاری ۶ ماه پس از تحویل واحد		
۴-۵-۱	ارائه فرم نظرسنجی به مالکین واحدها شش ماه پس از تحویل واحد	کارشناس خدمات پس از فروش	فرم نظرسنجی از مشتری در بازه ۶ ماهه (F.RC.08.22)
۴-۵-۲	جمع آوری فرمهای تکمیل شده	کارشناس خدمات پس از فروش	
۴-۵-۳	ارائه گزارش تحلیلی در مورد فرمهای تکمیلی به مدیر املاک و واگذاری	کارشناس خدمات پس از فروش	
۴-۵-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیرعامل	مدیر املاک و واگذاری	
۴-۵-۵	جمع‌بندی گزارش‌های واصله جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرم‌های نظرسنجی در فعالیتهای مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری / مدیر کیفیت	
۴-۵-۶	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و آرایه نظرات یا گزارش های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۴-۶-۶	نظرخواهی در زمان تشکیل هیئت مدیره مجتمع		
۴-۶-۱	ارائه فرم نظرسنجی به مالکین واحدها در جلسه انتخاب هیئت مدیره مجتمع	کارشناس فروش	فرم نظرسنجی از مالکین واحدها هنگام انتخاب هیئت مدیره مجتمع (F.RC.08.23)
۴-۶-۲	جمع آوری فرمهای تکمیل شده	کارشناس فروش	
۴-۶-۳	ارائه گزارش تحلیلی در مورد فرمهای تکمیلی به مدیر املاک و واگذاری	کارشناس فروش	
۴-۶-۴	ارسال گزارش تحلیلی به مدیرعامل	مدیر املاک و واگذاری	
۴-۶-۵	جمع‌بندی گزارش‌های واصله جهت ارائه به جلسه بازنگری مدیریت و بکارگیری خروجی‌های استخراج شده از فرم‌های نظرسنجی در فعالیتهای مرتبط با موضوع پروژه‌ها	مدیر املاک و واگذاری / مدیر کیفیت	

روش اجرایی	
سنجش میزان رضایت مشتری	

بند	فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۴-۶-۶	ارسال گزارش تحلیلی و خلاصه‌ای از اقدامات صورت گرفته به شرکت پارس مسکن سامان به منظور تحلیل و ارائه نظرات یا گزارش های لازم به مدیریت هلدینگ	مدیرعامل	

۵- پیوست ها

- فرم نظرسنجی از مشتری در زمان تحویل واحد F.RC.08.16
- فرم نظرسنجی از بازدیدکنندگان F.RC.08.19
- پرسشنامه متقاضیان هنگام انتخاب واحد F.RC.08.20
- فرم نظرسنجی از مشتریان در زمان عقد قرارداد F.RC.08.21
- فرم نظرسنجی از مشتری در بازه ۶ ماهه F.RC.08.22
- فرم نظرسنجی از مالکین واحدها هنگام انتخاب هیئت مدیره مجتمع F.RC.08.23
- فرم نظرسنجی از مراجعین F.RC.08.38