MOODY INTERNATIONAL CERTIFICATION No : 10110803018 014	دستورالعمل **مدیریت درخواست‌های مشتریان** کد مدرک: IN.RC.SK.002	شرکت گروه سرمایه‌گذاری مسکن

شماره بازنگری	تاریخ صدور	شرح تغییرات	تاریخ اجرا

عنوان پرونده الکترونیکی	محل ذخیره
IN.RC.SK.002.pdf	– \\Pourmohamadi\مستندات معتبر iso – http://www.hic-iran.com

توزیع نسخ	
مدیریت املاک و واگذاری شرکت‌های ساختمانی تابعه	مدیریت فروش و توسعه بازار شرکت پارس مسکن سامان

تهیه‌کنندگان:				
کارشناس املاک و واگذاری (شرکت پردیس)	سرپرست بازاریابی و فروش (شرکت سامان)	مسئول فروش (شرکت الوند)	مدیر املاک و واگذاری (شرکت شمال‌شرق)	مدیر دفتر مدیریت پروژه (شرکت شمال‌شرق)
محمدعلی نجارباشی	فرح ابراهیمی	محمدحسن ابراهیمی‌نسب	هادی سالاری	جعفر شرافت‌پور
مدیر سرمایه‌گذاری و مشارکت‌ها (شرکت سامان)	مدیر برنامه‌ریزی و توسعه بازار (شرکت مادر)	مدیر سیستم ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر)	کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت مادر)	کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها (شرکت مادر)
آرش تقی‌پورمنافی	سعید سعادتمند	محمد رحیمی‌مقدم	ولی‌ا... دلجو	سمیرا فلاح

تاییدکننده:	تصویب‌کننده:
مدیر سیستم ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر)	**نماینده مدیریت در سیستم کیفیت (شرکت مادر)**
محمد رحیمی مقدم **تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۲۳**	**سید شمس‌ا... نعمتی** **تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۲۳**

مهر اعتبار

VALID

«فهرست مندرجات»

۱. هدف سند ۳

۲. دامنه کاربرد ۳

۳. مسؤولیت‌ها ۳

۴. شرح مراحل کار ۴

۵. مدارک پیوست ۶

۱. هدف سند

تشریح نحوه دریافت، پیگیری و پاسخگویی به درخواست‌های مشتریان

۲. دامنه کاربرد

شرکت‌های ساختمانی تابعه و شرکت پارس مسکن سامان*

۳. مسؤولیت‌ها

ردیف	اقدام	مسؤول
۱	تدوین و بازنگری دستورالعمل	مدیریت سیستم‌ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر)
۲	اجرای دستورالعمل	مدیر املاک و واگذاری شرکت‌های ساختمانی/ مدیر بازاریابی و فروش شرکت پارس مسکن سامان
۳	پیشنهاد اصلاح دستورالعمل	کلیه واحدها و افراد مرتبط
۴	حصول اطمینان از حسن انجام دستورالعمل	مدیران عامل شرکت‌های تابعه/ مدیریت سیستم‌ها و بهبود سازمانی (شرکت مادر)

* در صورت استفاده از این دستورالعمل در شرکت پارس مسکن سامان، عنوان "کارشناس املاک و واگذاری" باید معادل "کارشناس فروش" و عنوان " معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری" معادل "مدیر بازاریابی و فروش" در نظر گرفته شود.

۴. شرح مراحل کار

ردیف	شرح	نوع	مسؤول	مدارک مرجع
۱- رسیدگی به درخواست مشتری				
۱-۱-	*دریافت درخواست مشتری* کارشناس املاک و واگذاری باید تمامی درخواست‌های مشتریان را در قالب فرم "دریافت و پیگیری درخواست مشتری" ثبت نماید. در این فرم ابتدا مشخصات مشتری و جزئیات واحد وی ثبت شده و سپس شرح درخواست وی مشخص می‌گردد. علاوه بر درخواست رفع نقص مشتری، می‌توان پیشنهادها یا انتقادات یا شکایات وی را نیز در این فرم ثبت نمود.	شروع/ فعالیت	کارشناس املاک و واگذاری	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۲-	*ارائه رسید به مشتری* پس از ثبت درخواست مشتری، بایستی "رسید مشتری" از صفحه اول فرم "دریافت و پیگیری درخواست مشتری" جدا شده و جهت پیگیری‌های آتی به مشتری تحویل داده شود.	فعالیت	کارشناس املاک و واگذاری	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۳-	*تعیین مسئول رسیدگی به درخواست مشتری* معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری ضمن بررسی فرم تکمیل شده، براساس موضوع درخواست مشتری، "مسئول رسیدگی به درخواست" را از میان معاونین و مدیران شرکت تعیین نموده و فرم درخواست را جهت اعلام‌نظر به ایشان ارسال می‌نماید.	فعالیت	معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۴-	*تعیین اقدامات اصلاحی موردنیاز* مسئول رسیدگی به درخواست، بایستی پس از بررسی درخواست مشتری، استعلام از مسئولین مربوطه و برگزاری جلسات (در صورت نیاز)، اقدامات اصلاحی پیشنهادی برای پاسخگویی به درخواست مشتری را در فرم ثبت نموده و به معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری اعلام نماید.	فعالیت	مسئول رسیدگی به درخواست	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۵-	*تأیید اقدامات اصلاحی پیشنهادی* معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری اقدامات اصلاحی پیشنهادی را بررسی می‌نماید. درصورتی‌که اقدامات پیشنهادی برای پاسخگویی به درخواست مشتری کافی نباشد، مذاکرات لازم با مسئول رسیدگی به درخواست انجام می‌شود. (ادامه از گام ۱-۴) درغیراینصورت فرم را تأئید نموده و به مدیرعامل ارسال می‌نماید. (ادامه از گام ۱-۶)	فعالیت	معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)

ردیف	شرح	نوع	مسؤول	مدارک مرجع
۱-۶-	*دستور انجام اقدامات اصلاحی لازم* مدیرعامل ضمن بررسی اقدامات اصلاحی پیشنهادی، در صورت نیاز با مسئول رسیدگی به درخواست و معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری مذاکره می‌نماید. سپس فرم را تأئید نموده و دستور انجام اقدامات لازم را به مسئول رسیدگی ابلاغ می‌نماید.	فعالیت	مدیرعامل	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۷-	*انجام اقدامات اصلاحی لازم* مسئول رسیدگی به درخواست، باید اجرای اقدامات تعیین‌شده جهت پاسخگویی به درخواست مشتری را پیگیری نموده و پس از تکمیل اقدامات، نتایج را به معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری اعلام نماید.	فعالیت	مسئول رسیدگی به درخواست	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007)
۱-۸-	*کنترل اقدامات اصلاحی انجام شده و اطلاع‌رسانی به مشتری* معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری بایستی اقدام اصلاحی را کنترل نماید. در صورتی‌که اقدامات انجام شده مورد تأئید نباشد، فرم مربوطه را عودت می‌دهد. (ادامه از گام ۱-۷) درغیراینصورت مراتب اقدامات انجام شده را به مشتری اطلاع‌رسانی نموده و درخواست وی را در "فایل اکسل درخواست‌های مشتریان" ثبت می‌نماید. نهایتاً نتیجه را به مدیرعامل شرکت گزارش می‌دهد.	پایان / فعالیت	معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری	– فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری (FO.RC.SK.007) – فایل اکسل درخواست‌های مشتریان (FO.RC.SK.008)
۲- جمع‌بندی دوره‌ای درخواست‌های مشتریان				
۲-۱-	*تهیه گزارش تحلیلی درخواست‌های مشتریان* کارشناس املاک و واگذاری **هر شش‌ماه یک‌بار**، اطلاعات فایل اکسل درخواست‌های مشتریان را جمع‌بندی نموده و در قالب "گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان" تهیه و پس از اخذ تأئید معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری به مدیرعامل ارائه می‌نماید. به پیوست گزارش ادواری نظرات مشتریان، تحلیل‌های لازم درباره نتایج حاصله می‌بایست ارائه شود، نظیر: ▪ مهمترین و پرتکرارترین درخواست‌های رفع نقص مشتریان ▪ مهمترین پیشنهادها یا انتقادهای مشتریان ▪ تحلیل علل نواقص ▪ خلاصه‌ای از اقدامات اصلاحی انجام شده جهت پاسخگویی به درخواست‌های مشتریان	شروع / فعالیت	کارشناس املاک و واگذاری	– فایل اکسل درخواست‌های مشتریان (FO.RC.SK.008) – گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان (FO.RC.SK.009)

ردیف	شرح	نوع	مسؤول	مدارک مرجع
۲-۲-	*بررسی گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان* مدیرعامل ضمن دریافت و بررسی گزارش ادواری، جلسه‌ای با حضور معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری، معاون فنی و اجرایی و عوامل پروژه تشکیل داده و درباره اقدامات لازم برای کاهش نقص‌ها، ارتقای سطح رضایت مشتریان شرکت و نیز اعمال نظرات مشتریان در طراحی پروژه‌های آتی تصمیم‌گیری می‌نماید.	شروع / فعالیت	مدیرعامل	– گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان (FO.RC.SK.009) – صورتجلسه (FO.HO.HR.039)
۲-۳-	*ارسال گزارش به ذی‌نفعان مربوطه* بر اساس تصمیمات اخذ شده در جلسه، گزارش ادواری نظرات مشتریان در صورت نیاز بازنگری و تکمیل می‌شود. سپس گزارش مربوطه جهت اطلاع و استفاده به ذی‌نفعان مربوطه به شرح زیر ارسال می‌گردد: ▪ معاونت برنامه‌ریزی و توسعه کسب وکار شرکت مادر ▪ مدیرعامل شرکت پارس مسکن سامان جهت تجمیع گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان کلیه پروژه‌ها تحلیل آن‌ها و ارسال گزارش تحلیلی به مدیرعامل و معاونت برنامه‌ریزی و توسعه کسب وکار شرکت مادر ▪ مشاور جهت تحلیل گزارش‌های ادواری درخواست‌های مشتریان در طراحی پروژه‌ها و طرح در جلسات کمیته راهبری	فعالیت/ پایان	معاون مالی و اداری/ مدیر املاک و واگذاری	– گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان (FO.RC.SK.009)

۵. مدارک پیوست

۱.	فرم دریافت و پیگیری درخواست مشتری	FO.RC.SK.007
۲.	فایل اکسل درخواست‌های مشتریان	FO.RC.SK.008
۳.	گزارش ادواری درخواست‌های مشتریان	FO.RC.SK.009