


کد مدرک: Q300-P02	روش اجرایی سنجش رضایت مشتریان و سایر نظرسنجی‌ها	 شرکت سهامی برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان
شماره بازنگری: 00		
تاریخ:		
شماره صفحه: 4 از 4		

یادآوری 1:

نظرسنجی به صورت روتین در امور مشترکین و موردی به تشخیص واحدها و روابط عمومی انجام می‌گیرد.

یادآوری 2:

مکانیزم نظر سنجی شامل تعیین فرم‌های مورد نیاز نظرسنجی - حجم نمونه - ذکر در جراید کثیرالانتشار - مراجعه حضوری - انجام مسابقات و سایر موارد و علاوه بر آن نحوه امتیازدهی می‌باشد.

یادآوری 3:

در پایش میزان رضایتمندی و تحلیل نتایج آن، موارد زیر لحاظ می‌گردد:

الف - مقایسه وضعیت رضایتمندی نسبت به دوره قبل.

ب - اخذ حداقل امتیازات به دست آمده از ماکزیمم امتیازات قابل اکتساب.

ج - در صورت کاهش نسبت به حداقل در نظر گرفته شده اقدام اصلاحی صادر می‌شود و در صورت کاهش نسبت به دوره قبلی، اقدام پیشگیرانه بایست صادر گردد.