

مدیرکل دفتر کیفیت و ارتباط با مشتریان خبر داد؛

بهره برداری از سامانه نظرسنجی شرکت ملی پست

مدیرکل دفتر مدیریت کیفیت و ارتباط با مشتریان گفت: «سامانه نظر سنجی شرکت ملی پست در حوزه های قبول و توزیع در حال تست است و به زودی مورد بهره برداری قرار می گیرد.»

به گزارش خبر، محمد اخلاقی با بیان مطلب فوق افزود: با تلاشی که همکاران ما در مجموعه حوزه های معاونت فنی و فناوری دارند، فاز آزمایشی و پایلوت طرح مذکور به زودی نهایی و قادر خواهیم بود نظرات و صدای مشتریان را در فرایندهای قبول و توزیع در مجموعه شرکت و در گستره ملی داشته باشیم.

مدیرکل دفتر مدیریت کیفیت و ارتباط با مشتریان اضافه کرد: برابر پیش بینی هایی که در این طرح دیده شده از تمام مشتریانی که به واحدهای پست دولتی و خصوصی مراجعه می کنند نظر خواهی درخصوص کیفیت خدمات و نحوه تعامل همکاران با مشتری در واحد قبول انجام و در نهایت با بهره گیری از بازخورهای انجام شده موضوع در سطح کشور و واحدهای استانی و شهرستانی اعم از دولتی و خصوصی پیگیری، بررسی و تحلیل کارشناسی خواهد شد.

اخلاقی ادامه داد: تا آنجا که بتوانیم تلاش خواهیم کرد نظرات مشتری و صدای مشتری در فرایند های قبول و کیفیت خدمات موثر و با استفاده از این ظرفیت کلیدی در جهت بهبود فعالیت ها و خدمات گام های ارزشمندی برداریم.

وی عنوان داشت: در فرایند نهایی توزیع که به نوعی می توان گفت درگام آخر فرایند عملیاتی قرار می گیرد بحث شنیدن صدای مشتری، برنامه ریزی و با اخذ اطلاعات تماس مشتری توسط همکاران نامه رسان لینک های نظر سنجی برای آنها ارسال می شود.

مدیرکل دفتر مدیریت کیفیت و ارتباط با مشتریان ادامه داد: در این بخش مشابه با واحد قبول در خصوص فرایندهای عملیاتی، نحوه تعامل و رفتار نامه رسان و همچنین سرعت و کیفیت خدمات از مشتری نظرخواهی و تلاش خواهیم کرد با حداکثر بهره گیری از بازخوردهای مشتریانمان سعی کنیم خدمات مان را در فرایندهای توزیع و عملیات رهسپاری چه درون استانی و چه برون استانی بهبود و شرایط خوبی را برای هموطنان ایجاد کنیم.

اخلاقی در پایان از بهره برداری این ظرفیت از دهه مبارک فجر در سطح شبکه پستی خبر داد.

منتظر ارسال پیشنهادات و انتقادات در خصوص نوع خدمات شرکت ملی پست در سراسر کشور و انتشار آن در رسانه گزارش خبرهستیم.

"ضمناً هموطنان عزیز در صورت صلاحدید جهت پیگیری انتقادات و پیشنهادات از سوی مسئولان پست ج.ا.ا در خصوص نحو خدمات رسانی شماره مرسولات پستی در ذیل پیام آورده شود."