



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی نظر سنجی از ذینفعان

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۱

کد روش اجرایی: P-UM00-11/

شماره تجدید نظر: ۰۰

تاریخ تجدید نظر: -

تعداد صفحه: ۶

معاونت طرح و برنامه
دفتر مستند سازی و بهبود فرآیندها



فهرست مطالب

ردیف	شرح مطالب	صفحه
۱	هدف دامنه کاربرد	۲
۲	ساختار سازمانی عملیاتی	۲
۳	تعاریف	۲
۴	مسئولیت و اختیارات	۲
۵	روش اجرا	۲
۶	ضمائم	۲
۷	مراجع	۲
۸	مدارک مرتبط	۳
۹	نمودار گردش عملیات	۳
۱۰	توزیع نسخ	۳
۱۱	نگهداری سوابق	۳



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی نظرسنجی از مشتریان

شماره مدرک: P-UM00-11/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۱

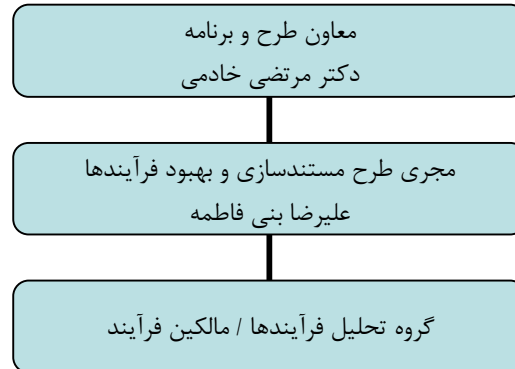
شماره تجدید نظر: ۰۰ صفحه: ۲ از ۶

۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این سند تشریح چگونگی انجام نظر سنجی از مشتریان فرآیندهای دانشگاه فردوسی (صف و ستاد) می باشد.

۲- ساختار سازمانی عملیاتی

۲-۱ نمودار سازمانی مرتبط با روش اجرایی



۳- تعاریف

کلیه واژه های به کاررفته در این سند با استاندارد ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۰ مطابقت دارد.

۴- مسئولیت و اختیار

۴-۱ گروه تحلیل فرآیندها/ مالکین فرآیندها: مسئولیت انجام روش اجرایی و تحلیل داده های حاصل از نظرسنجی را بر عهده دارد.

۴-۲ دفتر مستند سازی و بهبود فرآیندها: مسئولیت نظارت عالیه را بر عهده دارد.

۴-۳ مدیران، روسای ادارات و مسئولین واحدها:

۵- روش اجرا

به عنوان یکی از اندازه گیری های عملکرد سیستم مدیریت کیفیت، سازمان باید اطلاعات مربوط به برداشت مشتری از میزان برآورده سازی الزامات مشتری توسط سازمان را مورد پایش قرار دهد. روش های دریافت و استفاده از این اطلاعات باید معین شود. این روش اجرایی جهت سنجش میزان رضایت مندی مشتریان و حصول اطمینان از انطباق نظرات آنان در خصوص شاخص های تعیین شده در فرم های شناسنامه فرآیند به شماره مدرک P-UM00-0500F1 با نتایج به دست آمده از پایش فرآیند که به عنوان سوابق کیفیت در فرم های پایش و اندازه گیری فرآیندها به شماره مدرک P-UM00-0500F2 ثبت و نزد واحد مستند سازی و بهبود فرآیندها نگهداری می گردد، انجام می گیرد.

۶- ضمایم

۷- مراجع

ردیف	نام مرجع	کد مرجع
۱	نظامنامه مدیریت کیفیت	

شماره مدرک: P-UM00-11/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۱

شماره تجدید نظر: ۰۰ صفحه: ۳ از ۶

نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی نظرسنجی از مشتریان



۸- مدارک مرتبط

ردیف	نام مدرک	کد مدرک
۱	روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها	P-UM00-05/

۹- نمودار گردش عملیات

۱۰- توزیع نسخ

- واحد مربوطه
- دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها

۱۱- نگهداری سوابق

- واحد مربوطه
- دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها