

ضمن تشکر از حضور تمامی مشتریان محترم در سنجش میزان رضایت مشتریان ایران ترانسفو و ارائه انتقادات و پیشنهادات دلسوزانه مدیران و کارشناسان شرکت‌های ذیربط، بدینوسیله فرایند اقدامات اصلاحی و خلاصه نتایج بدست آمده از سنجش دوره هفتم (سال ۹۳) که از بازخورد نظرات و پیشنهادات شما مشتریان گرامی حاصل شده است، به استحضار می‌رسد:

### **فرایند طرح و اولویت‌بندی مشکلات و پیشنهادات مشتریان در کمیته‌های تخصصی**

نتایج سنجش میزان رضایت مشتریان و نظرات، پیشنهادات و انتقادات ایشان پس از جمع‌آوری، تحلیل و تعیین اولویت‌های بهبود در اختیار کمیته‌های تخصصی ایران ترانسفو قرار گرفته و بر مبنای آن اقدامات اصلاحی و پیشبردی برنامه‌ریزی می‌گردد. در سالی که گذشت علاوه بر پیگیری، اجرا و تداوم انجام اقدامات اصلاحی برگرفته از دوره سنجش قبل شامل ارتقاء کیفیت کابل و کابل‌کشی، ارتقاء کیفیت بسته‌بندی و تحویل کامل متعلقات، تصمیمات زیر نیز در کمیته‌های اقدام اصلاحی و مواد و تجهیزات در رابطه با نتایج سنجش میزان رضایت سال ۹۳ اتخاذ گردید و در دست اجرا می‌باشند.

### **مصوبات مربوط به کیفیت محصول**

- استفاده از بعضی تجهیزات بکار رفته در ترانسفورماتور مطابق با برند درخواستی مشتری همراه با تایید واحد فنی ایران ترانسفو
- جهت دقت کافی عموماً ترانسفورماتورها با تجهیزات متعلق به خود تست می‌شوند.
- مشکلات مربوط به نشستی از صفحه صمغی ترمینال C.T ها، به سازندگان مربوطه گزارش و اقدام اصلاحی مناسب جهت کاهش این موارد توسط سازندگان و با نظارت واحد کنترل ورود کالای ایران ترانسفو انجام شد.
- افزایش کیفیت بسته‌بندی رادیاتورها، محفظه رطوبت گیر و سلیکاژل، مقررهای اتکایی و ...
- طی جلسات متعددی کیفیت پوشینگ‌های نیروترانس گوشزد شده و در راستای افزایش کیفیت پیگیری‌های متعددی انجام گرفته است.
- اصلاح طرح مهار CT های درون برج مقرر
- اقدامات اصلاحی در خصوص کاهش موارد نشستی در پوشینگ‌های روغنی
- افزایش کیفیت شیر فلکه‌های استفاده شده در ترانسفورماتور و متعاقباً کاهش نشستی از آن‌ها

### **مصوبات مربوط به کیفیت خدمات**

- شفاف سازی کانال‌های ارتباطی با مشتریان جهت ارتباط مشتری در امور مربوطه
- برگزاری دوره‌های آموزش انتقال دانش فنی و آشنایی با محصول، برگزاری بیش از ۵ دوره آموزشی برای مشتریان و در جریان بودن بیش از سه دوره از سال قبل تاکنون

امید است مشتریان محترم همچنان با ارائه نظرات، انتقادات و پیشنهادات سازنده خود، ایران ترانسفو را در جهت پیشبرد اهداف خود که همانا بالندگی صنعت برق کشور می باشد یاری رسانند.

واحد خدمات مشتریان ایران ترانسفو در هر زمان، آمادگی دارد هرگونه انتقاد، پیشنهاد و نظرات شما مشتری گرامی را دریافت نماید. شماره تماس ۰۲۴-۳۳۷۹۱۳۱۴، شماره فاکس: ۰۲۴-۳۳۷۹۰۷۷۳ و آدرس ایمیل [b.shoghi@iran-transfo.com](mailto:b.shoghi@iran-transfo.com) جهت ارتباط با این واحد معرفی می گردد.

همچنین شرکت خدمات پس از فروش ایران ترانسفو، به عنوان نماینده انحصاری ارائه خدمات فنی و مهندسی مرتبط با ترانسفورماتور نیز جهت دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات شما معرفی می گردد. اطلاعات تماس با شرکت خدمات پس از فروش به شرح زیر می باشد:

مدیر عامل: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۵۲

واحد نصب و تعمیرات: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۴۹، ۰۲۴-۳۲۲۲۳۸۲

واحد تست و راه اندازی: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۴۷

واحد فروش: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۴۸

امور نمایندگی ها: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۴۷

آدرس ایمیل: [itass@iran-transfo.com](mailto:itass@iran-transfo.com)

شماره فاکس: ۰۲۴-۳۳۲۲۱۳۵۳

### میزان رضایت کلی

