

عنوان مقاله:

طراحی و پیاده سازی سیستم سنجش کیفیت توزیع مرسولات عادی در شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 17، شماره 61 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

کاوه شبیانی - استادیار و عضو هیات علمی پژوهشکده مطالعات راهبردی و اقتصادی مرکز تحقیقات مخابرات ایران

افسانه واحدیان - کارشناس ارشد آمار و کارشناس پژوهشکده مطالعات راهبردی و اقتصادی مرکز تحقیقات مخابرات ایران

امیر صالحی پور - دانشجوی دکتری مهندسی صنایع و عضو هیات علمی پژوهشکده مطالعات راهبردی و اقتصادی مرکز تحقیقات مخابرات ایران

محمد مهدی پایدار - دانشجوی دکتری مهندسی صنایع و عضو هیات علمی پژوهشکده مطالعات راهبردی و اقتصادی مرکز تحقیقات مخابرات ایران

خلاصه مقاله:

یکی از مهمترین شاخص های موفقیت سازمان های خدماتی و تولیدی، ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان می باشد. شرکت پست جمهوری اسلامی ایران نیز به مثابه این گونه سازمان ها با هدف ارائه خدمات پستی به آحاد مردم و افزایش سود دهی، تلاش لازم را در ارائه خدمات مطلوب و مورد انتظار مشتریان در واحدهای پستی دنبال می نماید. یکی از مهمترین معیارهای ارزیابی کیفیت پست، مدت زمان سیر مرسولات آن، از لحظه دریافت از فرستنده تا لحظه تحویل به گیرنده است. در این مقاله سیستمی به منظور تعیین و ارزیابی مدت زمان سیر مرسولات پست عادی بین نقاط مختلف کشور ارائه شده است. در پایان، خلاصه ای از نحوه اجرای آزمایشی این طرح در شرکت پست جمهوری اسلامی ایران گزارش شده است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی مدت زمان سیر مرسولات، پست عادی، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/664906>

