

## روش اجرایی

# رسیدگی به شکایات مشتریان

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران	نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



### ۱- هدف :

تشریح چگونگی دریافت ، طبقه بندی و رسیدگی به شکایات مشتریان .

### ۲- دامنه کاربرد :

این رویه به جهت اینکه ممکن است شکایات وارده مربوط به واحدهای مختلف باشد لذا در کلیه واحدها کاربرد دارد .

### ۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

- نظارت : نماینده مدیریت .
- اجرا : واحد رسیدگی به شکایات مشتریان و واحدهای مرتبط .

### ۴- شرح :

۴-۱- راههای انتقال شکایات مشتریان بایستی تعیین و به مشتری ابلاغ گردد. این راهها میتواند شامل موارد زیر باشد .

۴-۱-۱- تلفن : یک خط تلفن ثابت که فقط برای تماس مشتریان جهت اعلام شکایات خود اختصاص داده شود و فرد پاسخگو آموزشهای لازم جهت پاسخگویی و ثبت شکایات دیده باشد .

۴-۱-۲- نامه کتبی : در بعضی مواقع رخ می دهد که مشتری از طریق ارسال نامه کتبی ، شکایات خود را به شرکت اعلام می نماید . این نامه ها در بدو ورود شناسایی و به واحد رسیدگی به شکایات مشتریان ابلاغ می گردد .

۴-۱-۳- حضوری : در بعضی مواقع مشتری یا نماینده وی جهت اعلام شکایت به محل شرکت مراجعه می نماید .

۴-۱-۴- صندوق شکایات و پیشنهادات : در بازرسهای دوره ای صندوق شکایات و پیشنهادات چنانچه از طرف مشتری شکایتی مطرح شده باشد ، این شکایات به واحد رسیدگی به شکایات مشتریان ارسال می گردد .

۴-۲- پس از دریافت هر گونه شکایت از مشتریان از طرق مختلف مشروحه در بند ۴-۱ واحد رسیدگی به شکایات مشتریان برای هر یک از این شکایات یک کدردیابی اختصاص داده و موضوع ان شکایت را در فرم ثبت شکایات مشتریان با کد F-46 ثبت نموده و به طرق مختلف (ترجیحاً کتبی) وصول شکایت را به مشتری شاکای اعلام می کند .

۴-۳- شکایات مطروحه در فرم شکایات مشتریان مورد بررسیهای لازمه قرار می گیرد و چنانچه منطقی باشند برای آنها اقدامات اصلاحی و یا پیشگیرانه تعریف می شود و این اقدامات تا حصول نتیجه پیگیری می گردد .

۴-۴- نتیجه اقدامات انجام شده به طرق مختلف ( ترجیحاً کتبی ) به اطلاع مشتری شاکای رسیده می شود .

مهر کنترل

تذکره :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

۵-۴- چنانچه اقدامات انجام شده نتواند شکایت مشتری را مرتفع کند (به اصطلاح رضایت مشتری را تامین نکند) ، مجدداً مطابق با بند ۴-۳ و ۴-۴ اقدام می شود .

۴-۶- بمنظور پیگیری شکایات مشتریان طبق فرم پیگیری شکایات و نظرات مشتریان با کد F-47 اقدام می شود .

**۵- توزیع نسخ :**

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع شده است .

**۶- مدارک پیوست :**

ردیف	نام	کد
۱-۶	ثبت شکایات مشتریان	F-46
۲-۶	پیگیری شکایات و نظرات مشتریان	F-47

**۷- مدارک مرتبط :**

ردیف	نام	کد
۱-۷	روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	P-03

**تذکر :**

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل