

مستأول	شرح	مراحل
کارشناس امور کیفیت و شکایات	شکایت از طریق فکس، ایمیل و به صورت حضوری و تلفنی به واحد امور کیفیت و شکایات اعلام میگردد.	شروع
کارشناس امور کیفیت و شکایات	اعلام دریافت شکایت و کد پیگیری شکایت به شاکی جهت پیگیری های بعدی.	دریافت شکایات و ثبت در فرم شکایت و ارسال به مدیر امور کیفیت و شکایات
مدیر امور کیفیت و شکایات	ارزیابی شکایت از نظر: موجه یا غیر موجه بودن شکایت، اهمیت شکایت، بحرانی بودن، نیاز به بازدید، تکراری بودن مورد بررسی قرار می گیرد.	ارائه رسید دریافت شکایات
مدیر امور کیفیت و شکایات	سایر موارد شامل: زمان اجرا، تنوع اکیپ های اجرایی، قیمت اجزا، برخورد نامناسب، اختلافات قراردادی و ... توضیح: شکایات با موضوعات فوق با توجه به اینکه به عوامل متعددی وابسته است غیرقابل بررسی بوده و تنها در پرونده عامل ثبت شده (در صورت بروز شکایت مشابه، نمره منفی برای عامل در نظر گرفته می شود)، علت بروز آن ریشه یابی شده و جهت صدور اقدام اصلاحی به واحد فروش اعلام میگردد (به منظور پیشگیری از تکرار شکایات مشابه)	ارزیابی اولیه شکایت
مدیر امور کیفیت و شکایات	مدارک و مستنداتی که نشان دهنده قیمت محصول ارائه شده به مشتری می باشد توسط مهندسین فروش بررسی شده و نتیجه آن طی گزارشی به واحد امور کیفیت و شکایات ارائه می گردد	موضوع شکایت چیست؟ کیفیت اجرا، قیمت محصول
کارشناس ارشد اجرا	در شرایطی که کارفرما خواستار ارائه راهکار جهت رفع مشکل باشد شکایت به واحد پشتیبانی فنی ارجاع داده می شود.	موضوع شکایت چیست؟ کیفیت اجرا
مدیر امور کیفیت و شکایات	تهیه نامه اعلام نواقص فنی اجرا (تعیین مهلت جهت برنامه ریزی رفع نواقص) و ارسال به عامل جهت رفع	ارجاع به واحد فروش (بازرسی) / پشتیبانی فنی جهت بازدید
عامل کناف ایران	عامل پس از رفع نواقص، مراتب را طی نامه ای به واحد امور کیفیت و شکایات جهت انجام امور بازرسی اعلام می نماید.	دریافت گزارش بررسی / بازدید تهیه شده توسط مستأول مربوطه و اعلام به عامل
عامل - بازرس فنی - مدیر امور کیفیت و شکایات	این فرآیند تا زمانی که رفع کامل نواقص صورت پذیرد ادامه دارد در صورتی که نواقص رفع نشده باشد، نامه رفع عیب به عامل ارسال گردیده و در ارزیابی عامل تأثیر گذار خواهد بود.	دریافت نامه اعلام رفع نواقص از طرف عامل و اعلام به بازرس فنی جهت بازدید مجدد
کارشناس امور کیفیت و شکایات	این فرم شامل سؤالاتی در خصوص نحوه ارائه خدمات از سوی شرکت کناف و عامل مربوطه می باشد.	دریافت گزارش بازدید مجدد از بازرس مربوطه
مدیر عامل - مدیر شکایات - مدیر فروش	تعداد شکایت موجه از عامل، نحوه عملکرد عامل جهت رفع شکایت و نظر نهایی شاکی از نحوه عملکرد عامل در اعمال نمودن امتیازات درخواستی از سوی عامل تأثیر مستقیم دارد.	آیا نواقص رفع شده است؟ بله ارسال فرم نظرسنجی از نحوه رسیدگی به شکایات به کارفرما
مدیر شکایات	در صورت لزوم اقدامات اصلاحی - پیشگیرانه صادر می گردد	ارزیابی دوره ای عامل
		ریشه یابی مشکل و در صورت لزوم صدور اقدامات اصلاحی - پیشگیرانه

تصویب کننده: افشین مدنی

مدیر عامل

تأیید کننده: افشین سلیمی

مدیر امور کیفیت و شکایات