

| مراحل | شرح | مسئول | |
|-------|---|--|--|
| | <p>توجه: اقداماتی که می بایست عاملین در زمان مشاهده خسارت لجستیکی و یا کسری بار انجام دهند در قالب CD آشنایی با بخش سفارشات و لجستیک به عاملین ارائه شده است.</p> <p>شکایت از دو طریق اعلام می گردد: - طی نامه ای از طرف عامل - طی فرم صورتجلسه از طرف کارشناس منطقه ای.</p> <p>* شکایات صدمه دیدگی و کسری بار، می بایست قبل از تخلیه، توسط عامل به واحد لجستیک و شرکت حمل و نقل اطلاع رسانی گردد.</p> <p>اعلام دریافت شکایت و کد پیگیری شکایت به عامل جهت پیگیری های بعدی.</p> <p>ارزیابی شکایت از نظر: بحرانی بودن مسئله - تکراری بودن مشکل - حجم محصول مورد شکایت - نوع محصول</p> <p>واحد لجستیک بر اساس عکس های تهیه شده از خسارت، گزارش صورتجلسه شکایت، عکس های تهیه شده پس از بارگیری، گزارش کارشناسان خود، حواله فروش و ... نظر خود را به واحد شکایات اعلام می نماید.</p> <p>در صورتی که نتیجه بررسی، کفایت لازم جهت تصمیم گیری را نداشته باشد از سایر منابع مربوطه اطلاعات لازم اخذ می گردد. - چنانچه شکایت مورد قبول باشد، کالای خسارتی توسط کارشناس فروش منطقه، طی فرم رسید دریافت محصولات معیوب با کد PP-FO-291 تحویل گرفته می شود.</p> <p>فرم شکایت به همراه فرم رضایتنامه از فرآیند رسیدگی به شکایات برای مشتری فکس می گردد.</p> <p>در صورت عدم رضایت عامل از نتیجه شکایت، بررسی مجدد شکایت به مقام بالاتر شرکت و یا کمیته بررسی شکایات ارجاع می شود. چنانچه نتیجه بررسی مجدد نیز مورد قبول عامل قرار نگیرد شکایت به مرجع برون سازمانی منتقل می گردد.</p> <p>در صورتی که شکایت قابل قبول باشد، میزان خسارت وارده توسط واحد مالی برآورد شده و پس از اخذ فرم رسید دریافت محصولات معیوب در حساب بستانکار عامل منظور می گردد.</p> <p>شکایت مختومه شده و میزان خسارت در فرم کنترل شکایت ثبت می گردد.</p> <p>در صورت لزوم اقدامات اصلاحی - پیشگیرانه صادر می گردد.</p> | <p>عامل کفاف</p> <p>کارشناس امور کیفیت و شکایات</p> <p>کارشناس امور کیفیت و شکایات</p> <p>مدیر امور کیفیت و شکایات</p> <p>مدیر امور کیفیت و شکایات</p> <p>مدیر امور کیفیت و شکایات</p> <p>کارشناس امور کیفیت و شکایات</p> <p>مدیرعامل / کمیته بررسی شکایات</p> <p>واحد مالی</p> <p>کارشناس امور کیفیت و شکایات</p> <p>مدیر امور کیفیت و شکایات</p> | |
| | <p>تأیید کننده: افشین سلیمی مدیر امور کیفیت و شکایات</p> | | <p>تصویب کننده: افشین مدنی مدیر عامل</p> |