

مسئول	شرح	مراحل
کارشناس امور کیفیت و شکایات	نامه شکایت از طریق فکس، ایمیل و یا به صورت حضوری به واحد امور کیفیت و شکایات ارسال میگردد.	شروع دریافت شکایات و ثبت در فرم شکایت و ارسال به مدیر امور کیفیت و شکایات
کارشناس امور کیفیت و شکایات	اعلام دریافت شکایت و کد پیگیری شکایت به عامل جهت پیگیری های بعدی.	ارائه رسید دریافت شکایات
مدیر امور کیفیت و شکایات	ارزیابی شکایت از نظر: - موجه یا غیر موجه بودن شکایت - بحرانی بودن - نیاز به بازدید - تکراری بودن - حجم محصول مورد شکایت - نوع محصول	ارزیابی اولیه شکایت
مدیر امور کیفیت و شکایات	علاوه بر ارجاع شکایت به واحد مربوطه، رونوشت شکایت برای مدیرعامل، مدیر مالی و مدیر/مسئول فروش ارسال می گردد.	بررسی شکایت و ارجاع به واحد مربوطه جهت بررسی
واحد مربوطه	شکایت مورد نظر جهت بررسی به واحدهای مربوطه ارسال می گردد تا در صورت لزوم بازدید صورت پذیرد.	شکایت ارائه شده نیاز به بازدید دارد؟ بله خیر
کارشناس امور کیفیت و شکایات	این هماهنگی ها شامل: تهیه معرفی نامه بازرس، تعیین زمان بازدید و اعلام به شاکی و کارشناس مربوطه، تهیه بلیط در صورت نیاز و سایر هماهنگی های مورد نیاز.	هماهنگی جهت انجام بازدید
کارشناس مربوطه/ مدیر امور کیفیت و شکایات	در صورت نیاز و طبق ارزیابی صورت گرفته، بازدید با حضور مدیر شکایات انجام می شود. - در بازدید از انبار یا پروژه، عکس و در صورت لزوم فیلم تهیه شده و به همراه گزارش بازدید به واحد امور کیفیت و شکایات ارسال می گردد.	انجام بازدید
مدیر امور کیفیت و شکایات	در صورتی که نتیجه بررسی، کفایت لازم جهت تصمیم گیری را نداشته باشد از سایر منابع مربوطه اطلاعات لازم اخذ می گردد.	دریافت گزارش و بررسی آن جهت تصمیم گیری
مدیر و کارشناس امور کیفیت و شکایات	فرم شکایت به همراه فرم رضایتنامه از فرایند رسیدگی به شکایات برای مشتری فکس می گردد.	اعلام نظر نهایی و ثبت در فرم شکایت
مدیرعامل - کمیته بررسی شکایت - مرجع برون سازمانی	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	ثبت در فرم کنترل شکایت و ارسال نتیجه شکایت به همراه فرم رضایتنامه کتبی به شاکی
واحد مالی	در صورتی که شکایت قابل قبول باشد، میزان خسارت وارده از طریق: - استرداد بهای محصول - جایگزینی - تحویل محصول جایگزین - مرجوع نمودن - کمک مالی - پرداخت غرامت - عذرخواهی، جهت رسیدگی به شکایت جبران می گردد.	آیا نتیجه شکایت مورد قبول مشتری می باشد؟ بله خیر
واحد مالی / واحد امور کیفیت و شکایات	شکایت مختومه شده و هزینه میزان خسارت در فرم کنترل شکایت ثبت می گردد.	انجام اقدامات مقتضی
مدیر امور کیفیت و شکایات	در صورت لزوم اقدامات اصلاحی - پیشگیرانه صادر می گردد.	مختومه نمودن شکایت
		صدور اقدامات اصلاحی - پیشگیرانه

تصویب کننده: افشین مدنی

مدیر عامل

تأیید کننده: افشین سلیمی

مدیر امور کیفیت و شکایات