

مسئول	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.	<p>شروع</p> <p>دریافت شکایات و ثبت در فرم شکایت و ارسال به مدیر امور کیفیت و شکایات</p>
کارشناس امور کیفیت و شکایات	اعلام دریافت شکایت و کد پیگیری شکایت به شاکی جهت پیگیری های بعدی.	<p>ارائه رسید دریافت شکایات</p>
مدیر امور کیفیت و شکایات	ارزیابی شکایت از نظر: موجه یا غیر موجه بودن شکایت، اهمیت شکایت، بحرانی بودن، تکراری بودن شکایت مورد بررسی قرار می گیرد.	<p>ارزیابی اولیه شکایت</p>
مدیر امور کیفیت و شکایات	شکایت مورد نظر جهت بررسی به مدیر مربوطه / مدیر عامل ارسال می گردد.	<p>ارجاع به مدیر مربوطه / مدیر عامل</p>
مدیر عامل	مدیر مربوطه / مدیر عامل پس از دریافت شکایت، طی جلسه ای با حضور فرد مسئول آن را مورد بررسی قرار می دهند.	<p>برگزاری جلسه بررسی شکایت</p>
مدیر امور کیفیت و شکایات	علت برداشت ناصحیح مشتری، به ایشان اعلام می گردد و در صورت لزوم اقدام اصلاحی صادر می گردد.	<p>آیا شکایت وارد است؟</p> <p>خیر</p>
کمیته بررسی شکایت	در کمیته بررسی شکایت نسبت به نحوه برخورد با پرسنل خاطی تصمیم گیری می گردد.	<p>بله</p> <p>با توجه به نوع خطا تصمیم مربوطه برای پرسنل خاطی در نظر گرفته می شود.</p>
مدیر عامل	در صورت لزوم اقدام اصلاحی صادر می گردد.	<p>اظهار نظر نهایی</p> <p>پایان</p>

تصویب کننده: افشین مدنی

مدیر عامل

تأیید کننده: افشین سلیمی

مدیر امور کیفیت و شکایات