

۱- هدف

هدف رسیدگی به شکایات جلب رضایت و بازگردانی مشتریان شاکی است.

۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل میز خدمت، بازرسی وسایر واحد های درگیر خدمت رسانی به مشتری را در بر میگیرد.

۳- تعریف

ندارد

۴- مراجع

ندارد


۵- شرح

این دستورالعمل با دریافت شکایات از مراجع قضایی، مشتری، سازمان مودیان و شبکه های مجازی آغاز می گردد. شکایات مطروحه در قالب فرم شکایت مشتری ثبت می شود. (فرم ثبت شکایت Fr-In-01-00) در مرحله بعدی بازرسی سازمان اقدام به ارائه پیشنهاد راه حل می کند. شکایت مطرح شده کد گرفته و این کد از طریق پیامک به اطلاع مودی می رسد. شکایات به تفکیک عیوب و کدهای تعریف شده دسته بندی می شوند سپس شکایات براساس دسته بندی به واحد زیربط ارجاع داده می شوند. واحد های زیربط شامل فنی، حقوقی و قرار دادها و میز خدمت میباشد. واحدهای زیربط اقدام بایسته را انجام داده و گزارش اقدام را ثبت میکنند. گزارش ها توسط بازرسی بررسی و یکپارچه سازی میشود. شکایاتی که بار حقوقی دارند برای حل و فصل به واحد حقوقی ارسال شده و پس از حصول نتیجه برای مدیریت ارسال میشود سایر شکایات بلافاصله برای مدیریت ارسال میشود مدیرعامل با بررسی شکایت و نتایج

رسیدگی به آنها نتیجه حاصل شده را رد یا قبول میکند که با رد نتیجه اصلاحات مشخص شده و برای تصحیح به واحد بازرسی برای بررسی و ارسال به واحد مرتبط ارجاع داده میشود. در صورت تایید کار به بازرس برای اعلام نتایج به مودی ارجاع داده میشود. در صورت تصمیم بازرس به خاتمه دادن شکایت گزارش نهایی آماده شده که میتواند شامل رضایت مودی یا عدم رضایت مودی باشد. در صورت عدم رضایت فرایند اقدام اصلاحی آغاز میشود و در صورت رضایت فرآیند سنجش رضایت مشتری آغاز میشود. (فرم سنجش رضایت از شاکیان Fr-In-02-00) در صورت عدم خاتمه شکایت با مودی گفت و گویی برای ایجاد راه حل خاتمه شکایت آغاز میشود راه حل توافق شده برای بررسی به مدیر عامل ارجاع داده میشود. با عدم تایید مدیر عامل کار برای گفت و گوی مجدد با مودی ارجاع داده میشود و در صورت تایید کار برای بازرس فرستاده میشود تا اقدامات لازم را برای واحد های مرتبط ارسال کند. (WI-PR-01-00) دستور العمل برخورد با مشتری شاکی

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن انجام این دستور العمل به عهده بازرسی می باشد.
- مسئولیت ثبت در سایت با مودی و ثبت تلفنی با کال سنتر و ثبت حضوری با میز خدمت و پیگیری در شبکه های مجازی با مدیر عملیات و دریافت شکایات از سازمان مودیان با مدیر عامل می باشد. جمع بندی و پیگیری شکایات تا حصول نتیجه با بازرسی می باشد.
- مسئولیت تایید بررسی راه حل نهایی خاتمه شکایت و بررسی نتیجه رسیدگی به شکایات مشتریان با مدیر عامل می باشد.
- مسئولیت ممیزی و به روزرسانی این دستور العمل به عهده طرح و برنامه می باشد.

	دستورالعمل رسیدگی شکایت	شماره بازنگری:	کد سند: WI-In-01-00
--	-------------------------	----------------	---------------------

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

محل نگهداری	مدت نگهداری عادی	نام مدرک
سرور	۱سال	دستور العمل برخورد با مشتری شاکی
سرور	۱سال	فرم شکایت
سرور	۱سال	فرم سنجش رضایت شاکی

۸- مستندات

۱- دستور العمل برخورد با مشتری شاکی WI-PR-01-00

۹- مدارک پیوست

۱- فرم شکایت Fr-In-01-00

۲- فرم سنجش رضایت شاکی Fr-In-02-00

ادرس شرکت	۴	کد سند: WI-In-01-00 ویرایش:
-----------	---	--------------------------------