



شرکت معتمد مالی ایرانیان  <b>معتمد ما</b>	مشخصات فرایند 	
	عنوان فرایند	رسیدگی به شکایات مشتریان
	شماره فرایند	PI-BD-01-00
	تاریخ تنظیم اولیه	۱۴۰۳/۰۶/۰۸
	شماره ویرایش	۰۰


سوابق بازنگری فرایند 	
تاریخ بازنگری	مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط
--	--


تهیه کننده 			تصویب کننده
سمت	مدیر طرح و برنامه	تأیید کننده	مدیر عامل
نام و نام خانوادگی	امیرحسین چرمچی	امیرحسین چرمچی	مرتضی ترابی
امضا			


نوع فرایند		
<input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی		
محدوده فرایند		
رسیدگی به کلیه شکایات مشتریان مربوط به شرکت		
هدف فرایند 		
تشریح روند اجرایی دریافت، پیگیری و حل و فصل کلیه شکایات مشتریان مربوط به شرکت		
مالک 	مجری 	ناظر 
مدیر عملیات	مرکز تماس	بازرسی


ورودی فرایند 			
شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
شکایات مشتریان	-مشتریان -اداره استاندارد -مراجع قضایی	سند کاغذی	---
نتایج رضایتمندی شاکیان	مشتریان	فرم سنجش رضایت شاکیان	---

خروجی فرایند 			
شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
نتایج رسیدگی به شکایات	مشتریان	سند کاغذی	---
شرح شکایات	واحدهای سازمانی	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
اقدامات اصلاحی	واحدهای سازمانی	فرم اقدام اصلاحی	---

سنجشها 					
شاخص اثربخشی فرایند	واحد سنجش	معیار	دوره پایش	مسئول پایش و اندازه گیری	نحوه اندازه گیری
رضایتمندی شاکیان	درصد		شش ماهه	طرح و برنامه	میانگین رضایتمندی مشتریان

فهرست فرمها/ رویهها و دستورالعملهای مرتبط 			
ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	فرم سنجش رضایت از شاکیان	--	فرم
۲	فرم اقدام اصلاحی	--	فرم
۳	فرم ثبت شکایات مشتریان	--	فرم

منابع مورد نیاز 	
تجهیزات ارتباطی، ملزومات اداری، سیستم کامپیوتر ، نرم افزار اتوماسیون اداری	

شرح فعالیتها 		
ردیف	شرح	مسئولیت

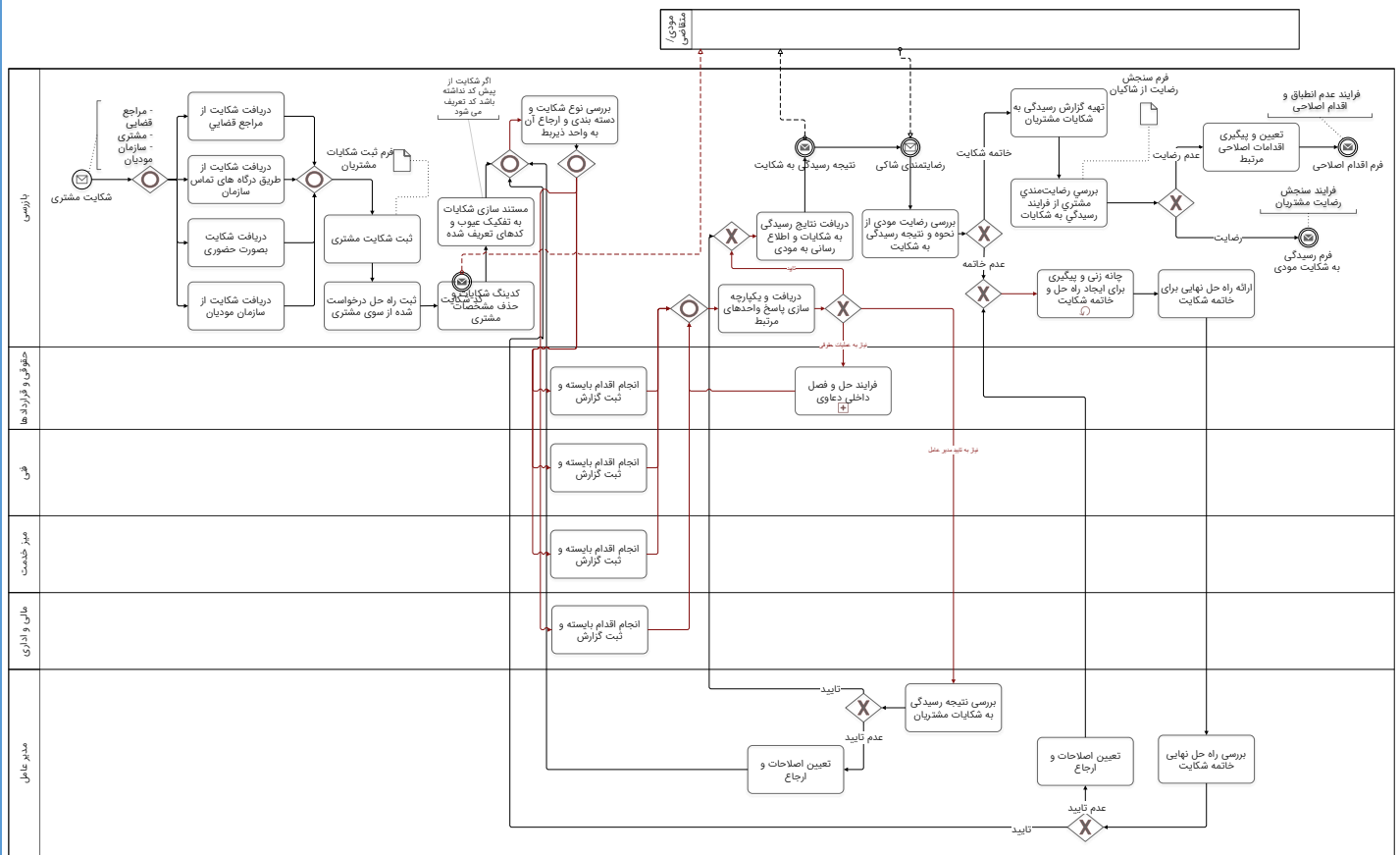
بازرسی	برنامه ریزی و تهیه محتوای اطلاعاتی مشتریان و اطلاع رسانی در خصوص خدمات مشتریان	۱
بازرسی	ثبت شکایات و راه حل های پیشنهادی مشتریان	۲
بازرسی	کدینگ شکایات و حذف مشخصات مشتریان	۳
بازرسی	مستندسازی شکایات مشتریان مطابق با عیوب مطروحه و کدهای تعریف شده	۴
رئیس بازاریابی و فروش	بررسی و دسته بندی شکایات مشتریان و ارجاع به واحدهای ذیربط و دریافت پاسخ های آنان	۵
حقوقی	بررسی نتایج رسیدگی به شکایات و تعیین اصلاحات لازم در این خصوص	۶
فنی	اخذ تأییدیه رسیدگی به شکایات و اطلاع رسانی نتایج به مشتری مربوطه	۷
میز خدمت	دریافت نتایج میزان رضایت مشتریان از فرایند رسیدگی به شکایات و تعیین و پیگیری اقدامات اصلاحی لازم در این خصوص	۸
مدیرعامل	تهیه گزارشات رسیدگی به شکایات مختومه مشتریان و انجام پیگیری های لازم جهت دستیابی به راه حل های نهایی و حل و فصل شکایات	۹
بازرسی	بررسی راه حل های نهایی حل و فصل شکایات و تعیین اصلاحات لازم در این خصوص	۱۰



# نمودار گردش کار فرایند

## فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان - ویرایش ۰۰

فرایند رسیدگی به شکایات مودیان - ویرایش ۰۰



## موانع و مشکلات فرایند



## عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- توسعه کانال های ارتباطی مشتریان

## نقاط قابل بهبود فرایند



- جاری سازی فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان