

	مشخصات فرایند		
	رسیدگی به شکایات مشتریان		عنوان فرایند
	PI-BD-01-00		شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۰۸		تاریخ تنظیم اولیه
	۰۰		شماره ویرایش


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


			
تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	سمت
مدیر عامل	مدیر طرح و برنامه	مدیر طرح و برنامه	نام و نام خانوادگی
مرتضی ترابی	امیرحسین چرمچی	امیرحسین چرمچی	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		
		
ناظر	مجری	مالک
بازرسی	مرکز تماس	مدیر عملیات


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 / روبه‌ها 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

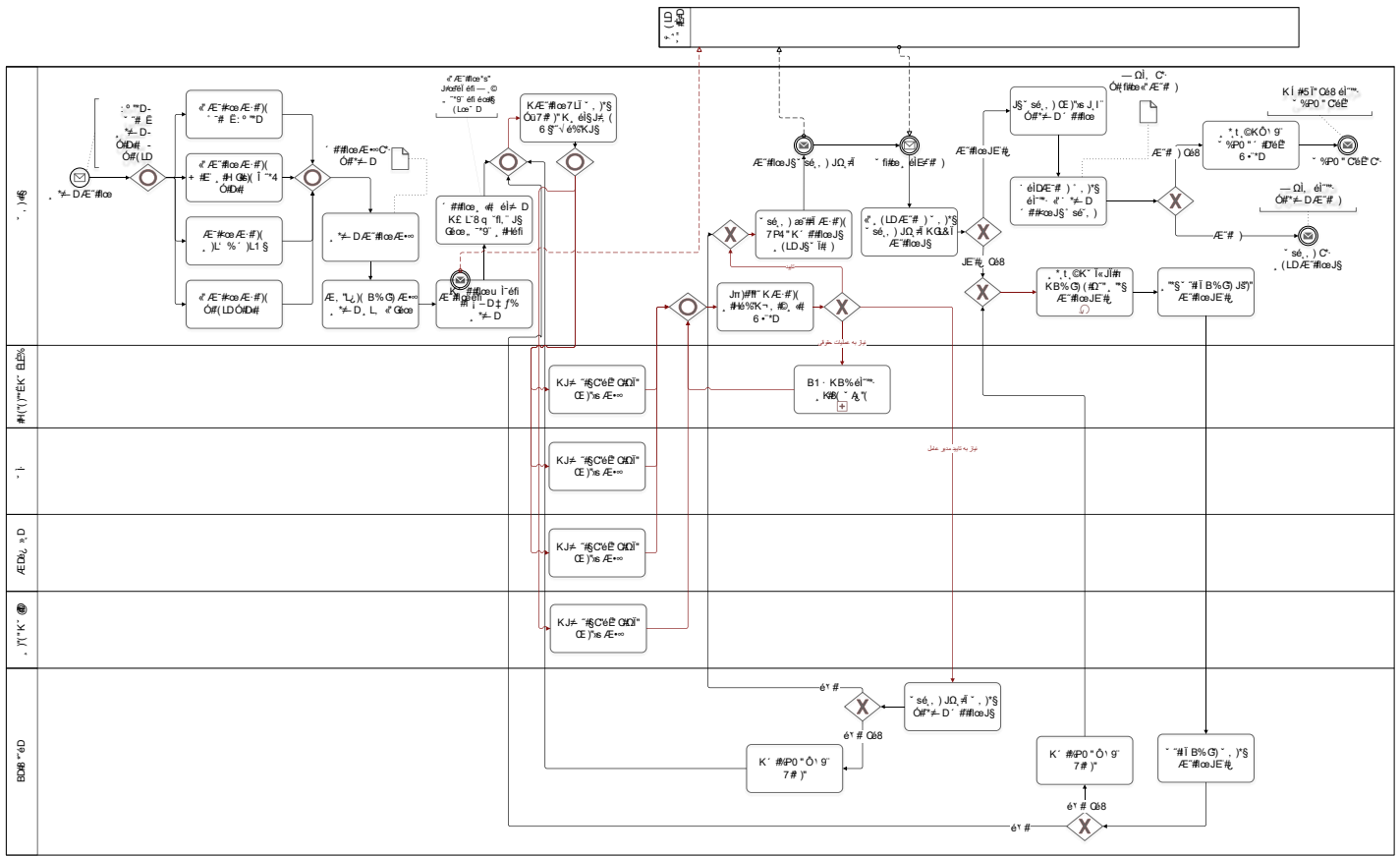
منابع مورد نیاز 	
تجهیزات ارتباطی، ملزومات اداری، سیستم کامپیوتر ، نرم افزار اتوماسیون اداری	

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
میزخدمت	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



60- "K-O#(LD' #coJS' s6,) e1"



موانع و مشکلات فرایند



عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- توسعه کانال های ارتباطی مشتریان

نقاط قابل بهبود فرایند



- جاری سازی فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان