



روش اجرایی

رسیدگی به شکایات مشتریان /

کارفرمایان

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	مدیر CRM	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۱- هدف :

تشریح چگونگی دریافت ، طبقه بندی و رسیدگی به شکایات مشتریان/کارفرمایان و تحلیل شکایات و استفاده از آنها در جهت بهبود .

۲- دامنه کاربرد :

• این روش اجرایی به جهت اینکه ممکن است شکایات وارده مربوط به واحدهای مختلف باشد لذا در کلیه واحدها کاربرد دارد .

۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

- نظارت : مدیریت ارشد/نماینده مدیریت
- اجرا : واحد CRM

۴- شرح :

۴-۱- دریافت شکایت

۴-۱-۱- راههای انتقال شکایات کارفرمایان /مشتریان تعیین و به کارفرما/ مشتری ابلاغ گردیده است.. این راهها شامل موارد زیر است.

• **تلفن:** یک خط تلفن ثابت به شماره فقط برای تماس کارفرمایان/مشتریان جهت اعلام شکایات خود اختصاص داده شده است و واحد CRM پاسخگوی آن میباشد . متصدیان نیز آموزش های لازم جهت پاسخگویی و ثبت شکایات دیده اند.

• **نامه کتبی:** در صورتی که مشتری / کارفرما شکایت خود را به صورت نامه کتبی اعلام نماید. این نامه ها در بدو ورود شناسایی و به واحد CRM ابلاغ می گردد.

• **حضور:** در صورتی که مشتری / کارفرما برای اعلام شکایت به صورت حضوری به شرکت مراجعه نماید به واحد CRM هدایت خواهدشد و در آنجا به طرح شکایت خواهد پرداخت .

• **صندوق شکایات و پیشنهادات:** در بازرسی های دوره ای صندوق شکایات و پیشنهادات چنانچه از طرف کارفرما/مشتری شکایتی مطرح شده باشد، این شکایات به CRM ارسال می گردد.

• **سایت شرکت یا پست الکترونیک :** سایت شرکت به آدرس و پست الکترونیک شرکت به آدرس یکی دیگر از راههای انتقال شکایات میباشد.

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



• **فضاهای مجازی:** امکان طرح شکایت از طریق تلگرام با آیدی و اینستاگرام با آیدی..... فراهم گردیده است .

۴-۱-۲- پس از دریافت هر گونه شکایت از سوی کارفرمایان/مشتریان از طرق مختلف مشروحه در بند ۴-۱ این شکایات در فرم ثبت شکایت کارفرمایان/مشتریان با کد F-200 ثبت خواهند شد. در مراجعات حضوری مشتری / کارفرما جهت ثبت شکایت، در صورت تمایل مشتری به ثبت شکایت توسط وی، فرم ثبت شکایت کارفرمایان / مشتریان با کد F-200 به وی تسلیم میشود .

۴-۱-۳- فرم های خام ثبت شکایت کارفرمایان / مشتریان با کد F-200 به تمامی واحد ها داده شده است. این فرم تنها برای مشتریان خارجی و کارفرمایان کاربرد دارد. در صورتی که مشتریان داخلی که همان کارکنان هستند نظر، انتقاد، پیشنهاد یا شکایتی داشته باشند از فرم پیشنهادات، انتقادات و نظرات با کد F-07 استفاده خواهند کرد. در صورت ثبت شکایت توسط واحد ها، فرم های پر شده ثبت شکایات همراه با پیوست ها(در صورت وجود) از تمامی واحد ها حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت از وصول شکایت، برای واحد CRM ارسال میشود .

۴-۲- پیگیری شکایت

هر شکایت در طول کل فرایند رسیدگی به شکایت، از دریافت اولیه تا زمان جلب رضایت شاکی یا آخرین تصمیمی که اتخاذ می گردد، پیگیری می شود .

۴-۲-۱- شکایات ثبت شده جهت بررسی و سهولت در پیگیری به فرم پیگیری شکایت با کد F-201 توسط مسئول CRM انتقال داده میشوند از این پس مسئول CRM مسئول پیگیری و بررسی شکایت خواهد بود.

۴-۳- اعلام وصول شکایت

از آنجاکه وصول هر شکایتی بایستی فوراً به شاکی اعلام گردد واحد CRM طی ارتباط با فرد شاکی، وصول شکایت به همراه کد شناسه شکایت را به وی اعلام نموده و در صورتی که مشتری / کارفرما تمایل به دریافت کتبی یا ارسال ایمیل مبنی بر دریافت شکایت داشته باشد، این کار از سوی واحد CRM صورت خواهد پذیرفت .

۴-۴- بررسی شکایت

۴-۴-۱- در فرم پیگیری شکایت با کد F-201 پس از ثبت جزییات شکایت یک کد انحصاری به شکایت مذکور اختصاص داده میشود .

انواع شکایتی که در موضوعات مختلف اعم از ارائه خدمت / محصول، موضوعات مالی، ارتباطی و غیره مطرح است (بر اساس پیوست شماره یک این روش اجرایی) شناسایی شده و از دیده گاه مشتریان به رای گذاشته شده و ماهیت آنها از نظر شدت مطابق جدول شماره ۱ بر اساس نظر مشتریان تعیین گردیده است .

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۴-۵- ارزیابی شکایت

۴-۵-۱- مفهوم شدت در هر دسته شکایت در فرم پیگیری شکایت کد F-201 مشخص شده است تنها در صورت وقوع شکایت، مسئول CRM احتمال وقوع آن را بر اساس جدول شماره ۲ مشخص می نماید. شکایت وارده از نظر شدت و احتمال وقوع ارزیابی شده و اولویت اقدام و نوع اقدام مورد نیاز برای آن تعیین میشود.

شکایات از نظر شدت وقوع به دسته های زیر تقسیم می شوند.

جدول ۱- ماهیت موضوعات شکایت بر اساس شدت

مفهوم	شدت
مسائل مربوط به حوادث شدید، آسیب های بلند مدت به وجود آمده برای شاکی، سو رفتار حرفه ای یا مرگ، مسائلی که نیاز به تحقیق و بررسی جدی دارد. انجام اقدام قانونی از سوی شاکی بسیار محتمل است (برای هر موضوع شکایت باید تعریف شدید مشخص شود)	شدید
شکایت از مسائل مربوط به قسمت های مهم استانداردها، مسائلی که باعث تاثیر بر سلامتی فرد شده یا باعث محرومیت از حقوق فردی شده یا موجب ضرر و زیان پایدار شده است. مسائلی که نیاز به بررسی دارد. تهدید به اقدام قانونی از سوی شاکی (برای هر موضوع شکایت باید تعریف بزرگ مشخص شود)	بزرگ
مسائلی که ممکن است نیاز به بررسی داشته باشد. مسائل که باعث نگرانی شاکی شده به ویژه در رابطه با ارتباطات و مدیریت عملکرد اما این موضوع باعث ضرر و زیان پایدار فرد نیست (برای هر موضوع شکایت باید تعریف متوسط مشخص شود)	متوسط
مسائلی که هیچ تاثیر سوو خطری برای سلامت انسان و سازمان ندارند. شکایت در همان برقراری تماس اولیه رفع می شود. (برای هر موضوع شکایت باید تعریف کم مشخص شود)	کم
مسائل بی اهمیت، مسائلی که مشتری دچار بدفهمی شده و اصولا موضوع خاصی نبوده است (برای هر موضوع شکایت باید تعریف جزئی مشخص شود)	جزئی

شکایات از نظر احتمال وقوع به دسته های زیر تقسیم می شوند.

جدول ۲- احتمال وقوع موضوعات شکایت

مفهوم	احتمال وقوع
(برای هر موضوع شکایت باید تعریف مکرر مشخص شود)	مکرر
(برای هر موضوع شکایت باید تعریف احتمالی مشخص شود)	احتمالی
(برای هر موضوع شکایت باید تعریف گاهی اوقات مشخص شود)	گاهی اوقات
(برای هر موضوع شکایت باید تعریف غیر رایج مشخص شود)	غیر رایج

مهر کنترل

تذکره:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



(برای هر موضوع شکایت باید تعریف دور از ذهن مشخص شود)

دور از ذهن

۴-۵-۲- ماتریس ارزیابی شکایت:

ماتریس ارزیابی ریسک (جدول شماره ۳) از ضرب دو عامل شدت (جدول شماره ۱) و احتمال وقوع (جدول شماره ۲) تشکیل شده است اعداد یک و رنگ قرمز نشان دهنده این است که بر اساس اولویت بندی اقدام (جدول شماره ۴) اقدام فوری انجام میشود و به همین ترتیب برای اعداد ۲ و ۳ و ۴ نیز بر اساس جدول شماره ۴ اقدام میشود .

جدول ۳- جدول ارزیابی ریسک

شدت	احتمال وقوع				دور از ذهن
	مکرر	احتمالی	گاهی اوقات	غیر رایج	
شدید	۱	۱	۱	۱	۲
بزرگ	۱	۱	۲	۲	۳
متوسط	۲	۲	۲	۳	۳
کم	۳	۳	۳	۴	۴
جزیی	۳	۳	۴	۴	۴

۴-۵-۳- اولویت بندی اقدام

جدول ۴- جدول تعیین فوریت اقدام مورد نیاز

سطح ریسک	اقدام مورد نیاز
۱	اقدام فوری (تعریف سطح ۱ با توجه به ماهیت و ساختار سازمان باید تعیین شود)
۲	حل و فصل توسط مدیریت میانی یا مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان (تعریف سطح ۲ با توجه به ماهیت و ساختار سازمان باید تعیین شود)
۳	حل و فصل در واحد مربوطه در صورت امکان (تعریف سطح ۳ با توجه به ماهیت و ساختار سازمان باید تعیین شود)
۴	حل و فصل در واحد مربوطه (تعریف سطح ۴ با توجه به ماهیت و ساختار سازمان باید تعیین شود)

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۴-۶- رفع شکایت و حل علت شکایت

شکایات وارد و ارزیابی شده در یک کمیته بررسی متشکل از مدیریت ارشد، مدیریت مارکتینگ، مسئول CRM و مسئول واحدی که شکایت مربوط به آن است و سایر افراد ذی ربط، بررسی می گردد. موضوع شکایت در کمیته بررسی و برای رفع و حل علت آن تصمیم گیری می گردد. تعداد اعضای این کمیته بنا بر فوریت اقدام میتواند کم یا زیاد شود.

بر اساس روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با کد P-03 برای شکایت مذکور حل و فصل نهایی و اقدامات لازم جهت جلوگیری از وقوع مجدد شکایت تعریف میشود و تا حصول نتیجه پیگیری خواهد شد. اقدامات لازم بر اساس پیوست شماره ۲ دسته بندی شده اند.

۴-۷- اطلاع رسانی تصمیم

۴-۷-۱- نتیجه اقدامات انجام شده به طرق مختلف (ترجیحاً کتبی) به اطلاع کارفرما/مشتری شاکی رسانده می شود.

۴-۷-۲- چنانچه اقدامات انجام شده نتواند شکایت کارفرما را مرتفع کند (به اصطلاح رضایت کارفرما را تامین نکند)، مجدداً مطابق با بند ۴-۳ و ۴-۴ اقدام می شود.

۴-۷-۳- بمنظور تحت کنترل داشتن تمامی شکایات باید روند بررسی و خلاصه ای از شکایات در فرم لیست پیگیری شکایات کارفرمایان/مشتریان با کد F-202 ثبت میشود

۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت یکپارچه توزیع شده است.

۶- مدارک پیوست :

ردیف	نام	کد
۱-۶	فرم پیشنهادات، انتقادات و نظرات	F-07
۲-۶	فرم ثبت شکایت کارفرمایان / مشتریان	F-200
۳-۶	فرم پیگیری شکایت	F-201
۴-۶	فرم لیست پیگیری شکایات	F-202

۷- مدارک مرتبط :

ردیف	نام	کد
۱-۷	روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	P-03

تذکره :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل



پیوست یک - دسته بندی موضوعی انواع شکایات (پیشنهادی)

۱۸. <input type="checkbox"/> افزایش قیمت	۱. <input type="checkbox"/> محصول تحویل نشده است
۱۹. <input type="checkbox"/> هزینه های اضافی	۲. <input type="checkbox"/> خدمات فراهم نشده است / ناقص فراهم شده است.
۲۰. <input type="checkbox"/> هزینه های بی مورد / صدور صورتحساب	۳. <input type="checkbox"/> تاخیر در تحویل محصول
۲۱. <input type="checkbox"/> شرایط قرارداد	مدت زمان تاخیر:
۲۲. <input type="checkbox"/> موارد تحت پوشش قرارداد	۴. <input type="checkbox"/> تاخیر در ارائه خدمات
۲۳. <input type="checkbox"/> ارزیابی خسارت	مدت زمان تاخیر:
۲۴. <input type="checkbox"/> امتناع از پرداخت غرامت	۵. <input type="checkbox"/> محصول معیوب
۲۵. <input type="checkbox"/> غرامت ناکافی	۶. <input type="checkbox"/> خدمات ضعیف
۲۶. <input type="checkbox"/> تغییر در قرارداد	جزئیات:
۲۷. <input type="checkbox"/> اجرای ضعیف قرارداد	۷. <input type="checkbox"/> محصول با سفارش مطابقت ندارد
۲۸. <input type="checkbox"/> فسخ / ابطال قرارداد	۸. <input type="checkbox"/> محصول سفارش داده نشده است.
۲۹. <input type="checkbox"/> فسخ خدمت	۹. <input type="checkbox"/> آسیب وارده
۳۰. <input type="checkbox"/> بازپرداخت وام	۱۰. <input type="checkbox"/> امتناع از تعهد و ضمانت
۳۱. <input type="checkbox"/> درخواست بهره	۱۱. <input type="checkbox"/> امتناع از فروش
۳۲. <input type="checkbox"/> کوتاهی در اجرای تعهدات	۱۲. <input type="checkbox"/> امتناع از ارائه خدمات
۳۳. <input type="checkbox"/> صورتحساب نادرست	۱۳. <input type="checkbox"/> روش های بازرگانی / روش های فروش
۳۴. <input type="checkbox"/> تاخیر بی مورد در رسیدگی به شکایات	۱۴. <input type="checkbox"/> اطلاعات نادرست
۳۵. <input type="checkbox"/> انواع دیگر مشکلات:	۱۵. <input type="checkbox"/> اطلاعات ناکافی
۳۶. <input type="checkbox"/> اطلاعات اضافی:	۱۶. <input type="checkbox"/> مقررات پرداخت
	۱۷. <input type="checkbox"/> قیمت

SYSTEM KARAN

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



پیوست دو - طبقه بندی اقدامات مورد نیاز رفع شکایت (پیشنهادی)

- ۱- تحویل محصول
- ۲- تعمیر / بازسازی محصول
- ۳- تعویض محصول
- ۴- ابطال فروش
- ۵- اجرای ضمانت
- ۶- اجرای تعهدات
- ۷- خاتمه قرارداد
- ۸- ابطال / فسخ قرارداد
- ۹- ابطال صورت حساب
- ۱۰- اطلاعات
- ۱۱- اصلاح ارزیابی خسارت
- ۱۲- پرداخت خسارت به مبلغ : ..
- ۱۳- بازپرداخت سایر مبالغ اعلام شده به مبلغ :
- ۱۴- تخفیف قیمت به مبلغ :
- ۱۵- تسهیلات پرداخت
- ۱۶- عذر خواهی
- ۱۷- سایر اقدامات :

SYSTEM KARAN

مهر کنترل

تذکره :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



منشا، ارائه پیشنهاد / انتقاد / نظریات :

شرح موضوع :

تاریخ و امضا :

سمت:

نام تکمیل کننده :

نتیجه بررسی موضوع :

تاریخ و امضا :

نام نماینده مدیریت :

نام و امضا، مسئول مربوطه:

اقدام صورت گرفته :

SYSTEM KARAN

Form code: F-200

Rev:00

مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران
SYSTEM KARAN Adviser & Information Center



ثبت شکایت کارفرمایان / مشتریان

۱- مشخصات شاکی :

نام / سازمان

آدرس :

شهر / کد پستی :

شماره تلفن :

شماره دور نگار :

پست الکترونیکی :

مشخصات فردی که از طرف شاکی اقدام می کند ؟ (در صورت لزوم)

فردی که با وی تماس گرفته می شود (در صورت تفاوت با مورد بالا)

۲- شرح محصول :

شماره مرجع محصول / سفارش (در صورت اطلاع)

شرح :

۳- مشکل پیش آمده

تاریخ اعلام شکایت :

ساعت :

تاریخ وقوع مشکل :

شرح :

۴- ذکر راه حل پیشنهادی شاکی (در صورت ارائه)

۵- تاریخ / امضا

نام و امضای فرد دریافت کننده شکایت:

تاریخ:

۶- پیوست

لیست مدارک و شواهد پیوست



۱- جزئیات دریافت شکایت

تاریخ شکایت : ساعت اعلام شکایت : تاریخ وقوع :

شماره فرم ثبت شکایت کارفرمایان / مشتریان مرتبط :

وسيله شکایت : تلفن مرسوله پستی مراجعه حضوری پست الکترونیک یا سایت صندوق انتقادات و پیشنهادات فضاهای مجازی سایر

۲- بررسی شکایت

نام دسته بندی موضوعی شکایت ذکر شود :

۳- ارزیابی شکایت

شدت :

احتمال وقوع :

ریسک :

شکایت مطروحه با توجه به عدد ریسک مورد بررسی قرار گرفت و نتیجه شد که این شکایت وارد است / وارد نیست

۴- رفع شکایت

سطح اقدام مورد نیاز :

شکایت مطروحه توسط افراد زیر مورد بررسی قرار گرفت و اقدام اصلاحی به شماره تعیین شد.

.....

۵- ردیابی شکایت

اقدام	تاریخ	نام	ملاحظات
اعلام وصول شکایت به شاکی			
ارزیابی شکایت			
رفع شکایت			
اطلاع رسانی به شاکی			
اصلاح			
تصدیق اصلاح			
مختومه شدن شکایت			

مراتب طی نامه مورخ به اطلاع شاکی رسانده شد .

نام و امضا مسئول CRM :

تاریخ :

نام و امضا مدیریت :

تاریخ :



لیست پیگیری شکایات کارفرمایان / مشتریان

Form Code:F-202

Rev:00

ردیف	ارائه دهنده	خلاصه شکایت / پیشنهاد	کد رهگیری شکایت	تاریخ ارائه	نتیجه بررسی	شماره فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه	نتیجه اقدام اصلاحی / پیشگیرانه	تاریخ ارجاع به ارائه دهنده