

## اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان

عنوان مدرک: روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتریان
کد مدرک: CM.PR.02.01
تاریخ صدور: ۹۹/۰۳/۰۱

امضا	پست سازمانی	مراحل تهیه و تصویب
	مسئول بهبود کیفیت	تهیه کننده:
	دبیر اتاق	تایید کننده:
	رئیس اتاق	تصویب کننده:

تاریخ بازنگری	شرح بازنگری	مرتبۀ بازنگری
۹۹/۰۳/۰۱	تدوین طرح اولیه	۱
		۲
		۳

**توضیح مهم:** این سند تحت پوشش سیستم کنترل مدارک اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان است. بنابراین هرگونه تکثیر، کپی برداری یا ایجاد تغییر در آن توسط هر فرد درون یا برون سازمانی مجاز نبوده و فقط از طریق واحد بهبود کیفیت ممکن است. در مواقع استناد به سند حاضر، بایستی توجه شود که فقط آخرین بازنگری توزیع شده دارای ارزش بوده و نسخه‌های پیشین از درجه‌ی اعتبار ساقط است.

وضعیت اعتبار:

معتبر



۱. هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح چگونگی ثبت و پیگیری شکایات مشتریان در ارتباط با خدمات تحویل شده، نحوه جمع‌آوری بازخوردهای مشتریان و تجزیه و تحلیل آن‌ها به منظور بهبود مداوم سیستم کیفیت در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان است.

۲. دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این روش اجرایی تمامی فرایندهای کسب و کار اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان می باشد.

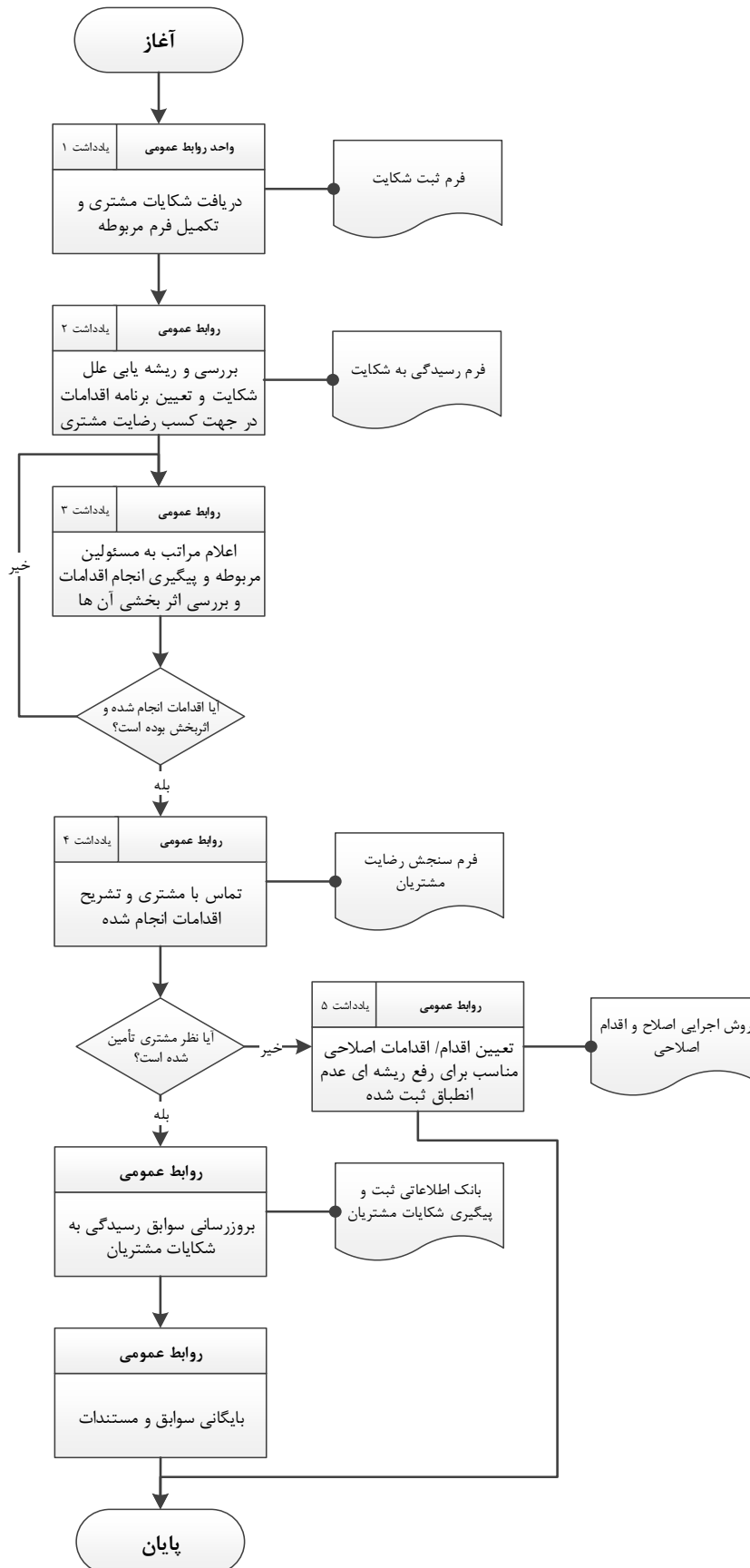
۳. مسئولیت‌ها

مسئولیت این روش اجرایی به عهده‌ی واحد روابط عمومی در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان است.

۴. تعاریف

۴.۱. شکایت مشتری: مشتری ناراضی که نارضایتی خود را به صورت کتبی یا شفاهی با اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان در میان می‌گذارند، به عنوان مشتریان شاکی شناخته می‌شوند و اظهار نظر کتبی یا شفاهی آن‌ها، شکایت مشتری تلقی می‌گردد.

۵. روش انجام کار



یادداشت ۱: در صورت مراجعه مستقیم مشتری، فرم ثبت شکایت به کد CM.FO.05 تکمیل می‌گردد و یک شماره شناسایی مشخص به آن تخصیص می‌یابد. شکایات غیر مستقیم (مانند شکایات ثبت شده در وب سایت) نیز در همین فرم درج می‌گردد.

- در صورتی که شکایت به صورت نامه‌ای رسمی و مکتوب از مشتری یا سازمانی خاص دریافت گردد، آن نامه پیوست فرم ثبت شکایت می‌گردد.

یادداشت ۲: در این مرحله، واحد روابط عمومی ضمن بررسی شکایت مشتری با همکاری مدیر واحد مرتبط و انجام هماهنگی‌های لازم با دبیر اتاق، ظرف مدت حداکثر ۷ روز کاری پس از دریافت شکایت، نتیجه بررسی اولیه را به اطلاع مشتری می‌رساند. (بر حسب نیاز و با توجه به نوع شکایت، کارگروه‌های فنی یا کیفی در این زمینه جهت حذف علل بالفعل تعیین می‌گردد).

نحوه تعیین نوع شکایت مطابق تقسیم بندی زیر می‌باشد:

نوع شکایت	
ردیف	عنوان
۱	کیفیت ارائه خدمات
۲	مشتری‌مداری
۳	زمان و شرایط ارائه خدمات

- شدت اثر شکایت بر مشتری بر اساس جدول زیر تعیین می‌گردد:

امتیاز	شرح درجه بندی شدت اثر شکایت بر مشتری
۱	اثر خیلی جزئی دارد
۲	وخامت خیلی کم است
۳	وخامت کم است
۴	وخامت زیاد
۵	وخامت جبران ناپذیر است

- درجه شکایت‌های نیازمند به اقدام فوری بر اساس جدول زیر تعیین می‌گردد:

امتیاز	شرح درجه بندی نیازمندی به اقدام فوری
۱	جزئی
۲	خیلی کم
۳	کم
۴	زیاد
۵	بسیار زیاد

- به منظور ارزیابی شکایت مشتریان عدد RPN به شرح زیر محاسبه می‌گردد:

$$RPN = \text{شدت اثر شکایت بر مشتری} \times \text{نیازمندی به اقدام فوری}$$

- در صورتی که عدد RPN بیشتر از ۱۲ یا شدت اثر شکایت بر مشتری بیشتر از ۳ تعیین گردد، شکایت مربوطه نیازمند اقدام فوری تشخیص داده می‌شود و برای آن شرح اقدام فوری تعریف می‌شود.

**یادداشت ۳:** در موعده زمانی مقرر مجموعه نتایج و اقدامات صورت گرفته توسط مسئولین مربوطه توسط واحد روابط عمومی بررسی و نتایج در فرم رسیدگی به شکایت ثبت می‌گردد.

**یادداشت ۴:** حداکثر مدت زمان پاسخگویی در خصوص شکایت اعلام شده، با مشتری توافق خواهد شد. در این مدت ممکن است جلساتی با مشتری برگزار گردد. در مواردی که اختلاف نظر پیش آید، از مرکز داوری اتاق، مشاورین علمی و یا مؤسسات قانونی مورد توافق طرفین استفاده خواهد شد.

پس از اتمام اقدامات لازم، نتیجه به اطلاع مشتری رسانده می‌شود و نظرات وی در قالب فرم سنجش رضایت شاکیان به کد CM.FO.07 اخذ می‌گردد.

- در صورتی که میزان رضایت مشتری از روند ارزیابی شکایت کمتر از ۷۰٪ باشد، مورد مربوطه به عنوان عدم انطباق تلقی می‌شود و از طریق روش اجرایی اصلاح و اقدام اصلاحی به کد SM.PR.03 بررسی می‌گردد.

- در صورت محق بودن مشتری، تمامی هزینه‌ها به عهده اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی همدان و در غیر اینصورت، بر عهده مشتری خواهد بود.
- یادداشت ۵: در صورت نیاز به انجام اقدامات اصلاحی، مراتب مطابق روش اجرایی اصلاح و اقدام اصلاحی انجام می‌پذیرد.

۶. مراجع

- روش اجرایی اصلاح و اقدام اصلاحی به کد SM.PR.03

۷. اطلاعات مدون

ردیف	نام مدرک	کد مدرک	نوع سابقه		مدت زمان نگهداری در بایگانی	
			کاغذی	الکترونیک	جاری	راكد
۱	فرم ثبت شکایت	CM.FO.05	■	□	۲ سال	۳ سال
۲	فرم رسیدگی به شکایت	CM.FO.06	■	□	۲ سال	۳ سال
۳	فرم سنجش رضایت شاکیان	CM.FO.07	■	□	۲ سال	۳ سال
۴	بانک اطلاعاتی ثبت و پیگیری شکایات مشتریان	CM.DB.02	□	■	تا به روز رسانی بعدی	-