**شرکت پیشگامان توسعه تعالی و بهبود**

**IEDP.Co**



**روش اجرایی مدیریت شکایات مشتریان**

**کد:P-P-01-00**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **تهیه کننده** | **تایید کننده** | **تصویب کننده** | **محل مهر مدیریت کیفیت و مستند سازی** |
| **نام** |  |  |  |  |
| **تاریخ** |  |  |  |
| **امضاء** |  |  |  |

*سابقه ویرایش مدارک*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13** |  |  |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |
| **1** |  |  |  |  |  |  |
| **شماره ویرایش** | **تاریخ تصویب ویرایش** | **شرح** | **تهيه کننده** | **تاييد کننده** | **تصویب کننده امضاء** | |

# مقدمه و هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، رسیدگی به شکایات مشتریان در فرآیند ممیزی، صدورگواهی و رفع سریع ریشه و علل بوجود آمدن شکایات مشتریان می باشد.

در این روش اجرایی تضمین می شود که اعلام، ثبت و پیگیری هرگونه شکایت از سوی مشتریان محرمانه بوده و هیچگونه اقدام قبیهی را متوجه ایشان نکرده و تاثیری در فرآیند ممیزی و صدور گواهینامه نخواهد داشت.

# 1-دامنه کاربرد

این روش اجرایی در سیستم مدیریت کیفیت و ارتباط با مشتریان شرکت پیشگامان توسعه تعالی و بهبود کاربرد داشته و هرگونه مدارک مرتبط با این سیستم ، در حوزه کاربرد این دستورالعمل می باشد.

# 2-مسئولیت اجرا

مسئوليت اجرای این دستورالعمل برعهده مسئول قراردادها و امور مشتریان می باشد.

# 3-تعاریف

# 4-روش انجام کار

۴-۱: بررسی اولیه شکایت وارده جهت مرتبط بودن با فرآیند ممیزی :

درصورت مرتبط بودن، اقدامات مقتضی شامل: بررسی و رفع فوری، اطلاع رسانی به مشتری و متعاقبا ریشه یابی جهت اجرای اقدام اصلاحی مناسی انجام می شود .

تذکر: درصورتی که مورد شکایت از سوی یکی از موسسات گواهی شده طرح گردد، در بررسی آن اثر بخشی سیستم گواهی شده نیز چک می شود.

۴-۲: زمان رسیدگی به شکایات:

تلاش می شود در کوتاهترین زمان ممکن پس از دریافت شکایت در صورت موضوعیت، اقدام فوری انجام شود و مراتب به اطلاع مشتری برسد.

۴-۳: محرمانگی در رسیدگی به شکایات:

به منظور حفظ محرمانگی، کانال های دریافت شکایات مدیر بازرگانی و مدیرعامل تعریف شده و مدیر بازرگانی موظف است کلیه موارد مرتبط( اعم از نام شکای و موضوع شکایت) را تنها به مدیر عامل گزارش نماید.

۴-۴: کانال های دریافت شکایت:

چنانچه هر یک از مشتریان در حین فرآیند ممیزی و صدور گواهینامه و یا پس از آن، شکایت مرتبطی داشته باشند باید از طریق رابط بازرگانی شرکت جهت بررسی و ثبت مکتوب شکایت خود اقدام نمایند.

این کانال های ارتباطی شامل ایمیل مدیریت بازرگانی، فرم های نظر سنجی که پس از فرآیند ممیزی از طریق واحد ارتباط با مشتریان شرکت در اختیار مشتریان قرار می گیرد، می باشد.

۴-۵: مراحل دریافت، بررسی و صحه گذاری:

مدیر بازرگانی موظف است پس از دریافت صورت شکایت مشتریان، صحت موضوع مطرح شده را از طریق مراجع مرتبط با شکایت در سازمان خود و سازمان مشتری پیگیری نموده و در خصوص صحت موضوع بطور کاملا بی طرفانه قضاوت نماید.همچنین تصمیمی که در خصوص موضوع مورد شکایت اتخاذ می شود باید توسط افرادی صورت پذیرد که به طور مستقیم در شکایت مطرح شده دخیل نباشند.

۴-۶: تصمیم گیری راجع به اقدامات مناسب:

پس از تعیین فرد مسئول برای دریافت، صحه گذاری شکایات و اقدامات و همچنین اطلاع رسانی موارد کشف شده به مشتریان( این اطلاعات شامل گزارش پیشرفت اقدامات و نتایج حاصله)با صحه گذاری موضوع مورد شکایت، واحد بازرگانی با آگاه نمودن مدیر عامل از موضوع مشخص شده اقدامات مناسب جهت برآورد نیاز مشتری در خصوص شکایت مطرح شده را بررسی و در اولین فرصت به اطلاع مشتری می رساند.

در خصوص این تصمیمات باید اصلاحات و اقدامات اصلاحی مورد نیاز مطابق با فرم شمارهQ-F-04-00 صورت پذیرد.

۴-۷: قابلیت ردیابی شکایات واصله و اقدامات انجام شده برای آنها:

پس از طرح و بررسی شکایات مورد نظر، پیگیری اقدامات اصلاحی باید از طریق فرم شماره Q-F-05-00توسط افراد مرتبط با موضوع پیگیری شود.

تمامی مدارک و سوابق مرتبط با شکایات مشتریان باید در فرم های مربوطه ثبت و نگهداری شود.( فرمS-F-01-00)

# ۶-مراجع

# بند ۹.۸ استاندارد ISO 17021

# ۷-پيوست

فرم درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه Q-F-04-00

فرم لیست پیگیری اقدام اصلاحی و پیشگیرانهQ-F-05-00

فرم دریافت شکایات مشتریانS-F-01-00