



## معرفی فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان

کد سند:

CRM-02-01-00

### 1. مقدمه:

شرکت سیمان شمال، پیرو اتخاذ رویکرد مشتری محور در ارائه خدمات به کاربران، بهبود کیفیت فعالیت های اجرایی و افزایش رضایت مشتریان و جلوگیری از وقوع مجدد شکایات، اقدام به استقرار سیستم رسیدگی به شکایات احتمالی مشتریان ISO 10002:2018 نموده است.

به منظور اطلاع مشتریان گرامی از نحوه رسیدگی به شکایات، در ذیل معرفی اجمالی از فرایند رسیدگی به شکایات در شرکت سیمان شمال آمده است.

خواهشمند است با ارائه نظرات خود ما را در جهت بهبود فرایند رسیدگی به شکایات، همچنین بهبود کیفیت سایر فرایندها و خدمات و کسب رضایت روز افزون خود، یاری فرمایید.

### 2. اطلاعات فرایند رسیدگی به شکایات

#### 2-1. واحد مسئول رسیدگی:

واحد ارتباط با مشتریان (واحد بازاریابی و فروش با محوریت مدیر فروش) متولی رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت سیمان شمال می باشد.

#### 2-2. نحوه طرح شکایت به یکی از طرق زیر می باشد:

- تلفنی
  - کتبی
  - حضوری
  - فرم ثبت شکایات ارائه شده
  - واتساب شرکت
  - ایمیل فروش
- 2-3. مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خدماتی و کمی بین 6 تا 12 روز و شکایات کیفی بین 33 تا 55 روز (در صورت عدم نیاز به انجام آزمون مجدد) می باشد.

#### 2-4. نحوه دریافت بازخورد از مراحل رسیدگی به شکایات

در صورت نیاز شکایت کنندگان به :

- دریافت اطلاعات از "مراحل رسیدگی به شکایات، تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات صورت گرفته در خصوص شکایات مربوطه، بیان نارضایتی از تصمیمات اتخاذ شده



## معرفی فرایند رسیدگی به شکایت مشتریان

کد سند:

CRM-02-01-00

- درخواست پاسخگویی توسط شخص خاص
- ارائه پیشنهاد در خصوص اقدامات مورد نیاز جهت رفع شکایات و ...
- شکایت کنندگان می توانند با واحد ارتباط با مشتریان شرکت سیمان شمال با شماره تلفن های 86030450 یا تلفن همراه مسئول رسیدگی به شکایات (رییس واحد فروش) تماس حاصل نمایند.

### 5-2. سایر توضیحات:

- تفهیم و انتقال تصمیمات اخذ شده به مشتریان توسط مسئول رسیدگی به فرآیند شکایت یا فرد تعیین شده از سوی مدیر عامل شرکت سیمان شمال می باشد.
- فرایند رسیدگی به هریک از شکایات ، پس از کسب رضایت شکایت کننده از تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات انجام شده در خصوص شکایت ایشان و یا ارائه ی جواب قانع کننده به ایشان، پایان خواهد یافت.
- پس از فرجام بخشیدن به شکایت توسط واحد ارتباط با مشتریان از شکایت کننده در خصوص فرایند رسیدگی به شکایت ، نظر سنجی به عمل خواهد آمد.

لازم به ذکر است که فرایند فوق به صورت رایگان می باشد.