

## معرفی فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان

۱. مقدمه:

شرکت سیمان سفید نی ریز، پرواتخاذ رویکرد مشتری محور در ارائه خدمات کاربران، بهبود کیفیت فعالیت های اجرایی و افزایش رضایت مشتریان و جلوگیری از وقوع مجدد شکایات اقدام به استقرار سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان ۲۰۱۸: ISO ۱۰۰۲ نموده است.

به منظور اطلاع مشتری گرامی از نحوه رسیدگی به شکایات، در ذیل معرفی اجمالی از فرایند رسیدگی به شکایات در شرکت سیمان سفید نی ریز آمده است.

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

### ۲. اطلاعات فرایند رسیدگی به شکایات

۲-۱. واحد مسئول رسیدگی:

واحد ارتباط با مشتریان (واحد فروش)، متولی رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت سیمان سفید نی ریز می باشد.

۲-۲. نحوه طرح شکایت به یکی از طرق زیر می باشد:

- تلفنی
- کتبی
- حضوری
- فرم ثبت شکایات ارائه شده

۲-۳. مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خدماتی بین ۳ تا ۶ روز و شکایات کیفی بین ۳ تا ۵۰ روز (در صورت نیاز به انجام آزمون) می باشد.

## معرفی فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان

### ۲-۴. نحوه دریافت بازخور 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
- 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 سفید نی ریز با شماره تلفن های ۰۷۱-۵۳۸۳۰۰۰۲

تلفن همراه مسئول رسیدگی به شکایات آقای سجاد برزویی ۰۹۱۷۵۳۹۳۹۴۹ تماس حاصل نمایند.

### ۲-۵. سایر توضیحات:

- تفهیم و انتقال تصمیمات اخذ شده به مشتریان توسط مدیریت کارخانه یا فرد تعیین شده از سوی مدیر عامل شرکت سیمان سفید نی ریز می باشد.
- فرایند رسیدگی به هریک از شکایات، پس از کسب رضایت شکایت کنند از تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات انجام شده در خصوص شکایت ایشان، پایان خواهد یافت.
- پس از فرجام بخشیدن به شکایت توسط واحد ارتباط با مشتریان از شکایت کنند در خصوص فرایند رسیدگی به شکایت، نظر سنجی به عمل خواهد آمد.