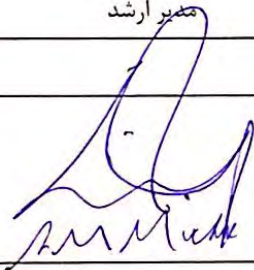
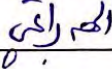
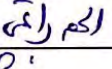
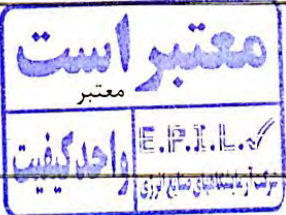



## روش اجرایی پیگیری شکایات

## Complaints Procedure

شماره بازنگری: ۰۶	کد سند: LQP-709-01
تعداد صفحات: ۴	تاریخ اجرای اولیه:

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	سمت
مدیر ارشد	مدیر کیفیت	مدیر کیفیت	نام
			امضاء
	B. Baratchi	B. Baratchi	تاریخ
	۹۸ - ۷ - ۲۹	۹۸ - ۷ - ۲۹	


منسوخ		مهر مدرک ← ←
-------	--	-----------------

شماره مدرک : LQP-709-01	آزمایشگاههای صنایع انرژی	 Energy & Power Industries Laboratories Co.Us
شماره بازنگری : ۰۶		
تاریخ بازنگری : ۹۸/۰۷/۲۹	روش اجرایی پیگیری شکایات	
صفحه ۲ از ۴		

جدول بازنگری سند

شرح تغییرات	صفحات بازنگری	تاریخ	شماره بازنگری
این فرآیند توسط بخش بازرگانی و کیفی و فنی اجرایی خواهد شد	۳	۹۲/۰۷/۰۱	۰۲
حذف فرم ثبت شکایات	۳	۹۵/۰۶/۱۵	۰۳
تغییر در مسئولیت ها و روند اجرا حذف اعلام بررسی به صورت مکتوب به مدیر کیفی اضافه نمودن انجام نظرسنجی از مشتری پس از رفع شکایت و تغییر در جدول مستندات	۳	۹۶/۱۱/۱۷	۰۴
تغییر سمت تصویب کننده	۱	۹۷/۰۵/۰۱	۰۵
تغییر کد سند بر اساس روش اجرایی کنترل مستندات تغییر کد مستندات مربوطه در متن روش تغییر دامنه کاربرد اضافه کردن مسئولیت شماره ۴ تغییر کلی شرح عملیات	کل صفحات کل صفحات صفحه ۳ صفحه ۳ صفحه ۳ و ۴	۹۸/۰۷/۲۹	۰۶

این سند تحت پوشش نظام مدیریت کیفیت آزمایشگاه بوده و تکثیر آن بدون اطلاع مدیر کیفیت ممنوع می باشد.

شماره مدرک : LQP-709-01	آزمایشگاههای صنایع انرژی	
شماره بازنگری : ۰۶		
تاریخ بازنگری : ۹۸/۰۷/۲۹	روش اجرایی پیگیری شکایات	
صفحه ۳ از ۴		

#### ۱- هدف:

هدف از تدوین این روش اجرایی مشخص نمودن رویدادی جهت رسیدگی، ارزیابی و تصمیم گیری در خصوص شکایات رسیده از طرف مشتریان آزمایشگاه، جهت رفع عدم انطباق های احتمالی و انجام اقدامات اصلاحی لازم برای جلب رضایت مشتریان آزمایشگاه می باشد.

#### ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این روش اجرایی شامل کلیه شکایتهایی می باشد که از طرق مختلف به آزمایشگاه می رسد. این روش اجرایی جهت اطلاع کلیه ذی نفعان از روند دریافت، رسیدگی، ارزیابی و تصمیم گیری در خصوص شکایات، در سایت رسمی آزمایشگاه، در دسترس قرار گرفته است.

#### ۳- مسئولیتها:

در زیر مسئولیتهای مرتبط با پیگیری شکایات نشان داده شده است.

- ۱- دریافت و ثبت اطلاعات اولیه شکایات مشتری: پرسنلی که با مشتریان در ارتباط هستند.
- ۲- بررسی اولیه شکایت: مدیر کیفیت
- ۳- مشخص کردن اقدامات لازم جهت رفع شکایت: مدیر واحد مربوطه، مدیر کیفیت و مدیرعامل
- ۴- بررسی و تایید کلیه نتایجی که می بایست به اطلاع شکایت کننده برسد: مدیر کیفیت
- ۵- پیگیری اجرای اقدامات اصلاحی در صورت نیاز: مدیر کیفیت
- ۶- اعلام نتیجه به مشتری: مدیر کیفیت

#### ۴- شرح عملیات:

هر نوع شکایات از مشتری توسط پرسنلی که با مشتریان در ارتباط هستند دریافت و در فرم رسیدگی به شکایات مشتریان ثبت می گردد. یادداشت:


- ۱- شکایات مشتری می تواند بصورت تلفنی، حضوری و یا مکتوب ارائه گردد.
  - ۲- کانال های ارتباطی با مشتری باید امکان ارتباط مشتری را به سازمان به صورت اثربخش بدهند.
- اطلاعات مشتری و مشروح شکایت مشتری توسط دریافت کننده شکایت در فرم LQP-709-01 و در قسمت ۱ و ۲ فرم تکمیل و به واحد کیفیت ارائه می گردد.
- تکمیل قسمت ۳ و ۴ فرم که مربوط به تشخیص اینکه شکایت وارد و مربوط به کدام واحد می باشد، توسط مدیر کیفیت انجام می گردد و یک شماره مشخص به شکایت تخصیص می دهد. مسئولیت بررسی و جمع آوری کلیه اطلاعات مورد نیاز جهت تایید یا رد شکایت مشتری بر عهده مدیر کیفیت می باشد.
- فرم پیگیری شکایت از طریق شماره شکایت به صورت منحصر به فرد قابل شناسایی و ردیابی در سیستم آزمایشگاه می باشد، جهت ریشه یابی علت موضوع شکایت و پیشنهاد رفع شکایت، فرم به مدیر واحد مربوطه ارسال می گردد، سوابق آن در قسمت ۵ فرم LQP-709-01 تکمیل می گردد.
- نحوه جلب رضایت مشتری با تایید مدیر ارشد توسط مسئول واحد مربوطه و مدیر کیفی تعیین و در قسمت ۷ فرم LQP-709-01 تکمیل می گردد.

مدیر کیفیت مسئول بررسی و تایید کلیه نتایجی است که می بایست به اطلاع شکایت کننده برسد.

- جهت حصول اطمینان از اینکه اقدامات اتخاذ شده مناسب باشد، فرم نظرسنجی از فرآیند رسیدگی به شکایت مشتری در قالب فرم LQP-709-02 برای مشتری ارسال می گردد و نتایج آن به روش زیر توسط مدیر کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.
- چنانچه امتیاز کلی فرم کمتر از ۱۵ باشد، به منزله عدم رضایت از اقدامات انجام شده تلقی می گردد و مراتب طی جلسه ای ویژه با حضور مدیرارشد، مدیر کیفی و مدیر واحد مربوطه مطرح و تصمیمات جدید اتخاذ خواهد شد و فرم شکایت جدیدی تکمیل و به فرم قبلی پیوست می گردد.

پیگیری شکایات مشتریان توسط مدیر کیفیت انجام می گردد. در صورت نیاز و همچنین در صورتی که شکایاتی چندین بار تکرار شده باشد به اقدام اصلاحی این فعالیت بر طبق روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (LQP-807-01) توسط مدیر کیفی و فنی پیگیری می شود.

این سند تحت پوشش نظام مدیریت کیفیت آزمایشگاه بوده و تکثیر آن بدون اطلاع مدیر کیفیت ممنوع می باشد.

شماره مدرک : LQP-709-01	آزمایشگاههای صنایع انرژی	 Energy & Power Industries Laboratories Co. (E.P.I.L.)
شماره بازنگری : ۰۶		
تاریخ بازنگری : ۹۸/۰۷/۲۹	روش اجرایی پیگیری شکایات	
صفحه ۴ از ۴		

در صورت نیاز نامه ای جهت پاسخ به مشتری تهیه می شود، اعلام نتیجه به مشتری توسط مدیر کیفیت انجام می پذیرد. در صورتی که در بررسی ها مشخص گردد که آزمون یا خدمات نامنطبق به مشتری ارائه شده است این فعالیت بر طبق روش اجرایی کنترل کار نامنطبق به شماره (LQP-710-01) پیگیری می شود.

۵- مستندات مرتبط

شماره سند	نام سند	ردیف
LQF-709-01	فرم پیگیری شکایات مشتریان	۱
LQF-709-02	فرم نظرسنجی از فرآیند رسیدگی به شکایت مشتری	۲
LQP-807-01	روش اجرایی اقدامات اصلاحی	۳
LQP-710-01	روش اجرایی کنترل کار نامنطبق	۴
LQF-862-01	فرم نظرسنجی از مشتریان	۵

این سند تحت پوشش نظام مدیریت کیفیت آزمایشگاه بوده و تکثیر آن بدون اطلاع مدیر کیفیت ممنوع می باشد.