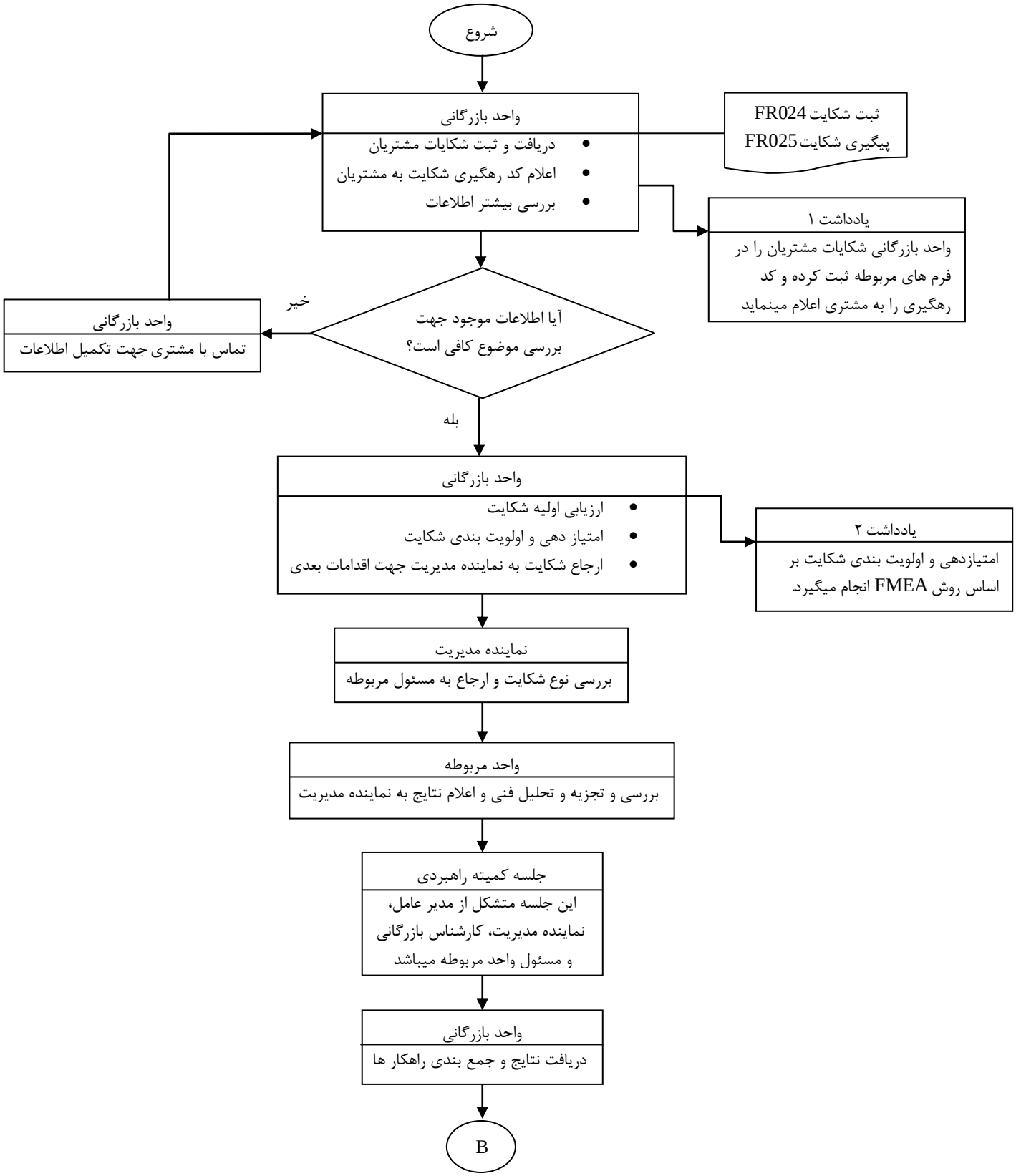
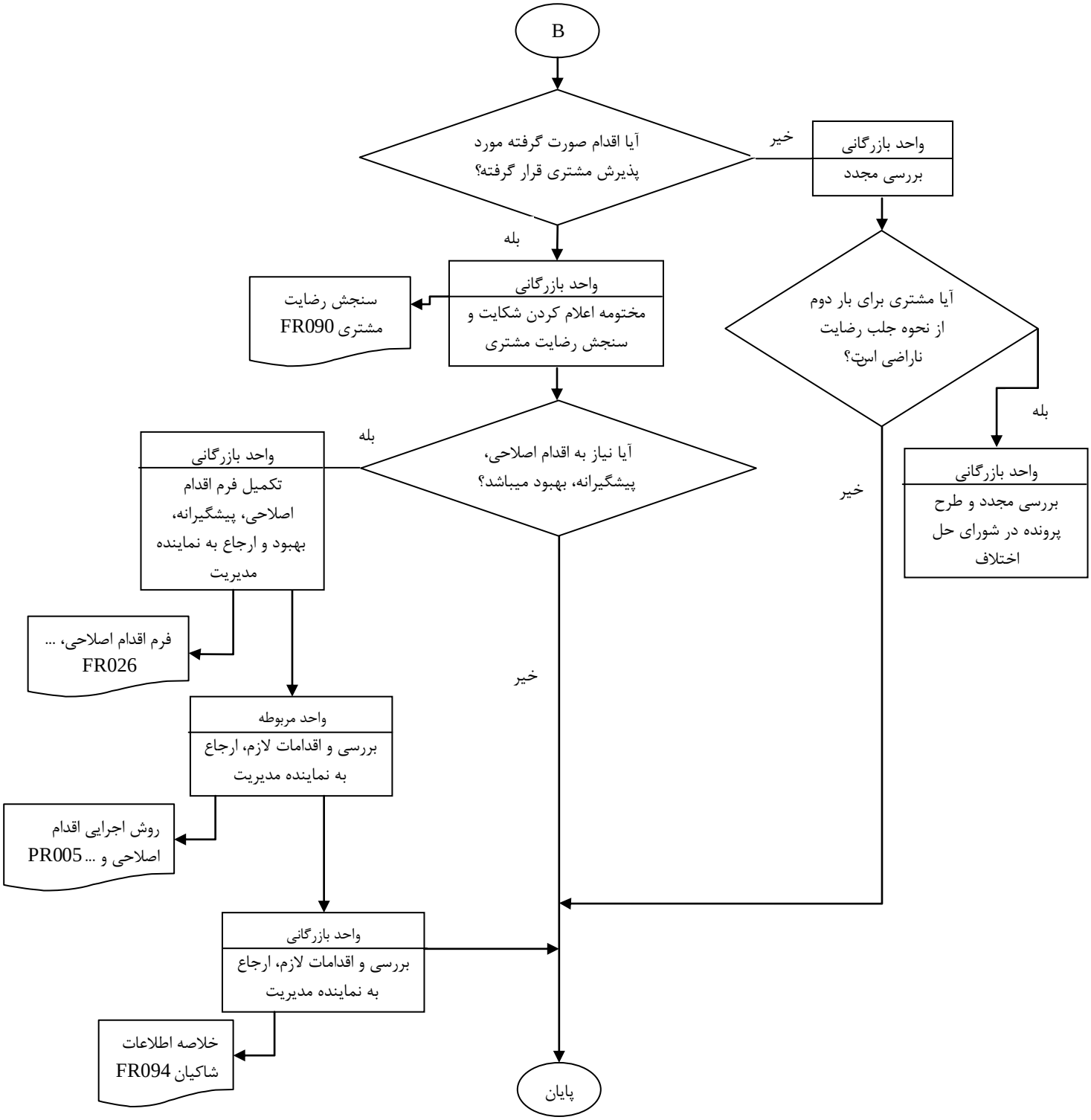

شروع
واحد بازرگانی
دریافت و ثبت شکایات مشتریان
اعلام کد رهگیری شکایت به مشتریان
بررسی بیشتر اطلاعات
ثبت شکایت FR024
پیگیری شکایت FR025
یادداشت ۱
واحد بازرگانی شکایات مشتریان را در فرم های مربوطه ثبت کرده و کد رهگیری را به مشتری اعلام مینماید
آیا اطلاعات موجود جهت بررسی موضوع کافی است؟
خیر
واحد بازرگانی
تماس با مشتری جهت تکمیل اطلاعات
بله
واحد بازرگانی
ارزیابی اولیه شکایت
امتیاز دهی و اولویت بندی شکایت
ارجاع شکایت به نماینده مدیریت جهت اقدامات بعدی
یادداشت ۲
امتیازدهی و اولویت بندی شکایت بر اساس روش FMEA انجام میگیرد.
نماینده مدیریت
بررسی نوع شکایت و ارجاع به مسئول مربوطه
واحد مربوطه
بررسی و تجزیه و تحلیل فنی و اعلام نتایج به نماینده مدیریت
جلسه کمیته راهبردی
این جلسه متشکل از مدیر عامل، نماینده مدیریت، کارشناس بازرگانی و مسئول واحد مربوطه میباشد
واحد بازرگانی
دریافت نتایج و جمع بندی راهکار ها
B



تبصره: در تمامی مراحل فوق مشتری میتواند از طریق تلفن های ۷-۳۲۳۸۳۲۹۴-۰۲۴ و ایمیل info@srz.co.ir از روند پیشرفت کار اطلاع حاصل نماید.