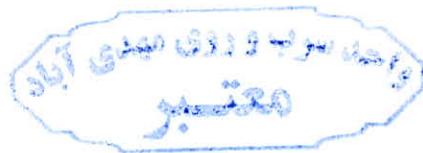


سازمان توسعه و نوسازی صنایع و معادن ایران

شرکت تهیه و تولید مواد معدنی ایران

## واحد سرب و روی مهدی آباد

## روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری



کد مدرک: M-P-39/00	روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری	مجتمع مدنی سرب و روی و باریت مددی آباد
--------------------	--------------------------------	--

صفحه	عنوانین
3	1. هدف
3	2. دامنه کاربرد
4	3. تعاریف و اصطلاحات
5	4. شرح انجام کار
5	5. مسئولیت ها
8-11	6. مستندات مرتبط
11	7. ضمائم

کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	<b>مجتمع معدنی سرب و روی و باریت معدنی آباد</b>
--------------------	---------------------------------------	---

**1. هدف:**

این سند روش اجرایی دریافت، ارزیابی، تحقیق و گزارش شکایات مشتری داخلی و خارجی را تشریح می نماید.

**2. دامنه:**

این روش، کلیه شکایات دریافت شده توسط آزمایشگاه از مشتریان داخلی و خارجی را در بر می گیرد.

**3. مراجع**

Reference No.	title
ISO 9000:2015	Quality management systems fundamentals and vocabulary
ISO 9001:2015	Quality management systems -requirements
ISO/IEC17025:2017	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
ISO 10002:2018	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

روش اجرایی مدیریت شکایات  
مشتری

کد مدرک: M-P-39/00

4. تعاریف و اصطلاحات

Term	Definition	Reference
Product	output of an organization that can be produced without any transaction taking place between the organization and the customer	ISO9000:2015
Service	output of an organization with at least one activity necessarily performed between the organization and the customer	ISO9000:2015
Customer	organization or person that receives a product Note 1 to entry: The customer may be the user or a distributor	ISO9000:2015
internal customers	which include all persons or departments in methanol kaveh that received test results	----
external customers	which include external persons , companies, regulatory that received test results	----
Complainant	person, organization or its representative, making a complaint	ISO 10002:2014
Association	<customer satisfaction> organization consisting of member organizations or persons	ISO9000:2015
Feedback	<customer satisfaction> opinions, comments and expressions of interest in a product , a service or a complaints-handling process Feedbacks are the positive and negative expressions by any person or organization against the services rendered.	ISO9000:2015 ISO 10002:2014 ILAC
Complaint	<customer satisfaction> expression of dissatisfaction made to an organization , related to its product or service , or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected	ISO9000:2015 ISO 10002:2014
Customer service	interaction of the organization with the customer throughout the life cycle of a product or a service	ISO9000:2015 ISO 10002:2014
interested party stakeholder	person or organization that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity	ISO9000:2015 ISO10002:2014
Review	Determination of the suitability, adequacy or effectiveness	ISO9000:2015
Corrective action	Action to eliminate the cause of a non-conformity and to prevent recurrence	ISO9000:2015
Effectiveness	extent to which planned activities are realized and planned results achieved	ISO9000:2015

روش اجرایی مدیریت شکایات  
مشتری

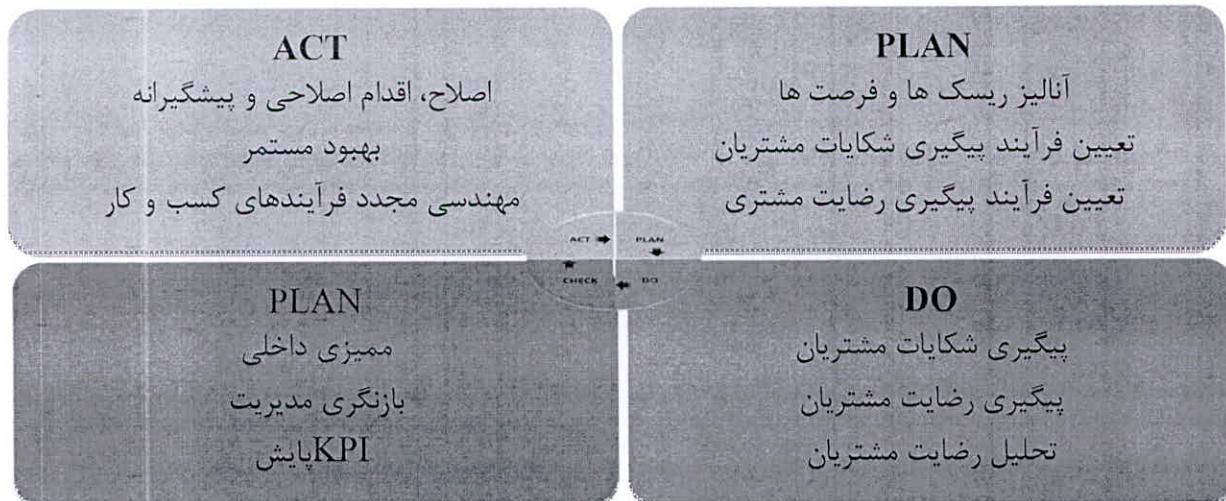
5. شرح وظایف و مسئولیت‌ها:

مسئولت	شرح وظایف
مدیر ارشد سازمان	جبران خسارت مشتری در ارتباط با نتایج آزمون اشتباه
مدیر آزمایشگاه	ارزیابی شکایت تحقیق و تحلیل علل ریشه‌ای شکایت تعیین اصلاحات ممکن یا اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه بررسی اثربخشی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه انجام شده اطلاع رسانی به مدیر ارشد سازمان در ارتباط با نتایج آزمون تحت تأثیر قرار گرفته و محصولات ارسالی به مشتری اطلاع رسانی به مدیر ارشد سازمان در ارتباط با میزان خسارات مشتری ناشی از نتایج آزمون اشتباه دریافت شکایت مشتری
مدیر کیفی	بررسی و تصدیق کلیه اطلاعات ذکر شده در فرم شکایت مشتری و سایر اطلاعات پیوست شده اطلاع رسانی به شاکی جهت ارسال اطلاعات اضافی آماده سازی و ارسال پیام دریافت شکایت به شاکی ارسال فرم شکایت مشتری و کنترل کار نامنطبق به مدیر آزمایشگاه اطلاع رسانی به شاکی در ارتباط با تصمیمات اتخاذ شده مربوط به شکایت پیگیری رضایت شاکی از فرآیند رسیدگی به شکایت انجام بهبودهای ضروری در فرآیند رسیدگی به شکایت
سایر پرسنل	همکاری در فرآیند رسیدگی به شکایت در صورتی که توسط مدیر آزمایشگاه درخواست شود

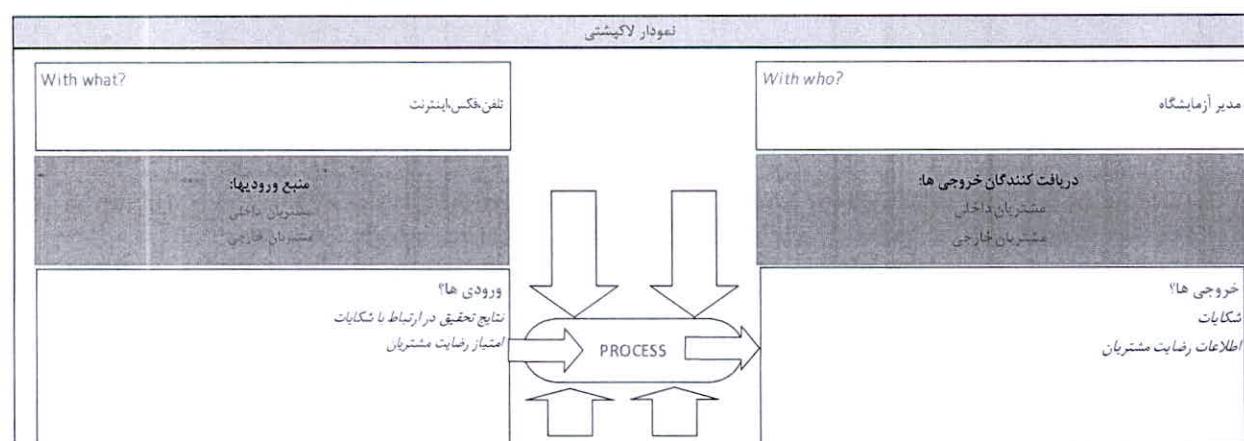
کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	مجتمع مدنی سربوروی و بایت مهدی آباد
--------------------	---------------------------------------	--

#### 6. شرح دستورالعمل:

1-چرخه PDCA



#### 6-2- نمودار لاکپشتی:

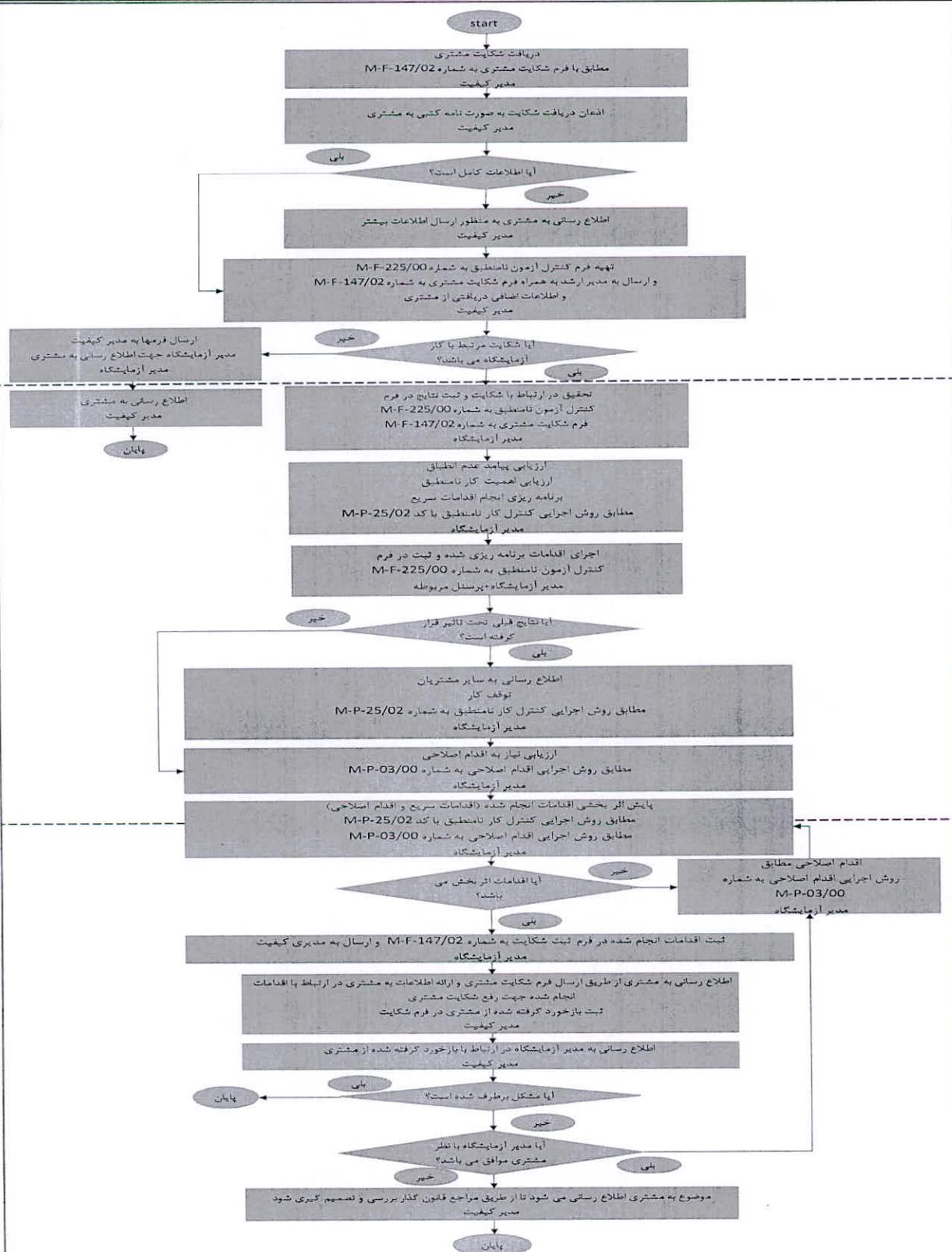


#### 6-3- نمودار جریان فرایند:

مجتمع مدنی سرب و روی و  
باریت مددی آباد

کد مدرک: M-P-39/00

روش اجرایی مدیریت شکایات  
مشتری



کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	<b>مجتمع مدنی سرب و روی و بازیست مهدی آباد</b>
--------------------	---------------------------------------	--

**6-4- کانالهای ارتباطی دریافت شکایت مشتری:**

کلیه شکایات باید توسط شاکی در فرم شکایت ثبت شوند M-F-147/02 که در وب سایت شرکت به صورت کتبی موجود است.

این فرم شامل:

- واپسگی شخص و سازمانی که شکایت را ارائه داده است،
- تاریخ دریافت شکایت و
- ماهیت شکایت.

فرم شکایت و سایر اطلاعات لازم، قبل از شروع بررسی رسمی باید به مدیر کیفیت ارسال شود. با این حال، اطلاعات ارائه شده می تواند به کانال های زیر ارسال شود:

پست الکترونیک:

نمبر: 03532554191

آدرس پستی: [WWW.mehdiabadmin.e.ir](http://WWW.mehdiabadmin.e.ir)

شخص معروفی شده برای رسیدگی به شکایت خانم/ آقای ..... به عنوان مدیر کیفیت است.

**6-5- دریافت شکایت و اطلاع رسانی به مشتری (برنامه):**

مدیر کیفی کلیه اطلاعاتی را که در فرم شکایت و اطلاعات اضافی پیوست شده به آن را بررسی و تایید می نماید. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر برای بررسی شکایت، مدیر کیفی شاکی را برای فرستادن مدارک بیشتر مطلع می سازد.

مدیر کیفی نامه تأیید دریافت شکایت را به صورت زیر تهیه و ارسال می کند:  
..... محترم

با تشکر از تماس شما، در ارتباط با شکایت / مشکل.

متاسفیم که شما مجبور شدید این کار را انجام دهید و برای هرگونه ناراحتی پیش آمده عذرخواهی می کنیم. ما به شکایات، به عنوان باز خورد مثبت و کمک کننده نگاه می کنیم و تمام تلاش خود را برای حل مناسب و سریع آنها به کار خواهیم گرفت.

هدف ما این است که در سه روز / دوهفته آینده به طور دقیق پاسخ شکایت شما را بدهیم.  
در صورت نیاز به تماس مجدد با ما، در رابطه با این موضوع، شماره مرجع شما XXXXXXXXX است.  
من امیدوارم که به پاسخ مناسبی برای این موضوع خواهیم رسید و بار دیگر از شما برای صرف وقت و مطرح کردن این موضوع با ما، تشکر می کنم.

ارادتمند شما

مسئول کیفیت

کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	جمعیت سعدی سرب و روی و پاریس همدی آباد
--------------------	---------------------------------------	---

#### 6- تحقیق شکایات: (برنامه)

هنگامی که اطلاعات کافی و قابل تأیید دریافت می شود، مدیر کیفی فرم شکایت و اطلاعات تکمیلی را در فرم آزمون نامنطبق با کد ۰۰ M-F-225/00 پیوست نموده و برای مدیر آزمایشگاه ارسال می کند.

به منظور ردیابی شکایت، مدیر کیفیت شماره منحصر به فردی را به شکایت به شرح زیر اختصاص می دهد:

شماره سریال - ماه - سال

**XX-XX-XXX**

مدیر آزمایشگاه مطابق روش اجرایی کنترل کارنامنطبق، اقدام به تحقیق در ارتباط با علت شکایت می نماید.

در تحقیقات علل ریشه ای ممکن است موارد زیر بررسی شود:

- مصاحبه با مجری آزمون

- بررسی داده های خام آزمون و محاسبه نتیجه

- بررسی داده های ضبط شده در تجهیزات، به عنوان مثال، داده های کالیبراسیون، نتایج کنترل کیفیت و غیره

- تکرار کالیبراسیون تجهیزات و چک به منظور بررسی ویژگی های اندازه شناختی تجهیز

- بررسی واکنشگرها و استاندارد استفاده شده برای آزمایش

- در صورت امکان، آزمون مجدد نمونه های بایگانی شده.

توجه: پیگیری شکایت به این صورت است که آزمایش مجدد نمونه بایگانی شده توسط شخص دیگری که مرتبط با شکایت مربوطه نمی باشد انجام می شود

توجه: در صورت درخواست شاکی، مجدد آزمایش را در حضور او انجام داده یا آزمایش در آزمایشگاه دیگری تکرار می گردد، توافق توسط مدیر آزمایشگاه انجام خواهد شد.

توجه: در صورتی که تحقیقات نشان دهد که شکایت صحیح نمی باشد، هزینه مربوطه توسط فرد شاکی پرداخت می شود.

اگر روند تحقیقات نشان دهد که شکایت صحیح نمی باشد، به عنوان مثال، نتایج تحت تاثیر قرار نگرفته است، کلیه اطلاعات تحقیقات و شواهد عینی در فرم آزمون نامنطبق با کد ۰۰ M-F-225/00 ثبت می شود و توسط مدیر آزمایشگاه به مدیر کیفیت ارسال می گردد.

#### 6- اقدامات مربوط به شکایت: (DO)

مطابق فرم آزمون نامنطبق با کد ۰۰ M-F-225/00 اقدامات زیر انجام می شود:

- ارزیابی پیامد عدم انطباق

- ارزیابی اهمیت کارنامنطبق

- برنامه ریزی اقدامات سریع

کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	<b>مجتمع معدنی سرب و روی و باریت معدنی آباد</b>
--------------------	---------------------------------------	---

اقدامات برنامه ریزی شده توسط فرد مشخص شده انجام می شود و گزارش اجرای کار در فرم آزمون نامنطبق با کد M-F-225/00 ثبت می شود.

اگر تحقیقات نشان دهد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته است، اقدامات زیر توسط مدیر آزمایشگاه انجام خواهد شد:

- اطلاع رسانی به مشتری داخلی در مورد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته و محصولات ترجیحی شده
- فراخوانی محصولات ترجیحی شده
- اطلاع رسانی به مدیریت ارشد شرکت در مورد میزان خسارت واردہ به مشتری به دلیل نتایج اشتباه.

پس از تکمیل کلیه اقدامات برنامه ریزی شده، مدیر آزمایشگاه اثربخشی اقدامات انجام شده را پایش نموده و نتایج در فرم آزمون نامنطبق ثبت می شود.

خلاصه ای از اقدامات انجام شده در فرم شکایت با کد M-F-147/02 ثبت و به منظور اطلاع رسانی به مشتری برای مدیر کیفی ارسال می شود.

توجه: مدیر آزمایشگاه احتمال وقوع مجدد کار نامنطبق را بررسی نموده و نتایج در فرم آزمون نامنطبق ثبت می شود، چنانچه احتمال وقوع مجدد کار نامنطبق وجود داشته باشد، اقدام اصلاحی مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی با کد M-P-03/00 پیگیری می شود.

#### 7- اطلاع به شاکی: (بررسی و عمل)

مدیر کیفی با ارسال فرم شکایت با کد M-F-147/02، شاکی را در ارتباط با اقدامات انجام شده مطلع می نماید.  
مدیر کیفی در مورد حل شکایت از شاکی سؤال می کند و کلیه مکالمات و نتایج در فرم شکایت با کد M-F-147/02 ثبت می شود.

به منظور اطلاع رسانی مدیر آزمایشگاه از بازخورد دریافت شده، نسخه ای از فرم شکایت برای ایشان ارسال می شود.  
چنانچه مشتری بر طرف شدن شکایت را قبول ننماید، موضوع توسط مدیر آزمایشگاه بررسی شده و در صورت امکان اقدام اصلاحی مطابق روش اجرایی مربوطه با کد M-P-03/00 پیگیری می شود.

اگر مدیر آزمایشگاه با نظر مشتری مبنی بر عدم رفع شکایت موافق نباشد، موضوع به اطلاع مشتری رسیده و در صورت عدم توافق موضوع شکایت به مراجع ذیربطری از طریق مدیر ارشد ارجاع می شود و رأی صادره برای طرفین قابل اجرا می باشد.

نکته: مشتری در ارتباط با شکایت مربوطه ممکن است متهم ضرر و زیان مالی شده باشد. بمنظور جبران خسارت مدیر کیفی مشتری را به بخش مالی معرفی نموده و سایر مراحل مربوطه توسط این واحد پیگیری می شود.

#### 6- گزارش برای بازنگری مدیریت:

نتایج برای بازنگری مدیریت به مدیر آزمایشگاه گزارش می شود. روند مشخص شده در شکایت توسط مدیر کیفی و نتیجه اقدامات انجام شده در بازنگری مدیریت بعدی مورد بررسی قرار می گیرد. گزارش به شرح زیر خواهد بود:

کد مدرک: M-P-39/00	<b>روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری</b>	مجتمع مدنی سرب و روی و بازیت همدی آباد
--------------------	---------------------------------------	---

- تعداد شکایات
- درصد شکایات مختصه یا جاری
- علت اصلی شکایت و اثربخشی اقدامات صورت گرفته

7. پیوست:

M-F-147/02	فرم ثبت شکایت مشتری	7-1
------------	---------------------	-----