


Doc. No.:	02 FM 16 R 0	Customer Suggestion and Complain Register Form	 Training Inspection Certification Management Systems Certification
Main Doc.:	02 PR 05		
Effective:	22 / 12 / 2015	ثبت شکایات و پیشنهادات	



قسمت ۱ توسط شکایت کننده یا پیشنهاد دهنده یا دریافت کننده تکمیل می شود:

تاریخ اخذ: ... / ... / ۱۳ ... ساعت: محل: دریافت کننده:

شماره:

نحوه بیان شکایت / پیشنهاد: جلسه حضوری تلفنی فکس شفاهی پست الکترونیکی پست

نام و نام خانوادگی / مشتری: ذینفع مشتری گواهی شده است تلفن:

مشخصات
بیان کننده

نام نماینده مشتری جهت دریافت پاسخ:

شرح موضوع:

موضوع

شرح قرارداد:

تاریخ: ... / ... / ۱۳

درخواست بیان کننده:

امضاء بیان / دریافت کننده:

مدارک پیوست شده:

لطفاً فرم تکمیل شده را به ایمیل info@homamco.com یا شماره فکس ۰۲۱-۴۴۹۴۱۰۸۸ ارسال نمایید.

قسمت ۲ توسط ارزیاب مدیریت همام تکمیل می شود:

نحوه اعلام وصول موضوع به مشتری: ارسال نامه تلفنی ...

موضوع دریافت شده: قابل قبول است قابل قبول نیست (در صورت عدم قبول توضیحات لازم و اطلاع به مشتری ثبت گردد).

در صورت قبول موارد سطر های زیر تکمیل می شود.

آیا وقوع مشکل مجدد است؟ بله خیر

موضوع شکایت: خدمت انجام نشده است تاخیر در ارائه خدمت خدمت ضعیف مدارک ناقص تأخیر در ارسال مدارک برخورد کارکنان شکایت از مشتری گواهی شده است شرح ...

نتایج ارزیابی شکایت: (با توجه به استنباط بررسی ها با مشتری و دریافت اطلاعات از مشتری تکمیل شود).

شدت اثر موضوع شکایت بر عملکرد مشتری: از دست دادن کار جاری جریمه توسط کارفرما/ مشتری مرتبط مشتری تاثیر بر اعتبار

پیچیدگی نوع شکایت: به سختی قابل جبران است با جلسه و برنامه ریزی مجدد قابل جبران است

تاثیر نوع شکایت بر مشتری: عدم قرارداد مجدد با ارزیاب مدیریت همام تبلیغ بد از ارزیاب مدیریت همام

طبقه	نام طبقه	تعریف طبقه (معیارهای شدت، ایمنی، پیچیدگی، پیامد و امکانات)	نوع اقدام مقتضی
۱	بحرانی	نقض تعهدات محرمانه - عدم امکان انجام وظایف مشتری - آسیب وارد شدن بسیار زیاد به شهرت و حرفه شرکت - آسیب جدی به محیط زیست و جامعه - در خطر بودن ایمنی و بهداشت فرد و محیط	- رفع مشکل شاکی حداکثر ۷ روز - صدور اقدام اصلاحی حداکثر ظرف ۱۰ روز
۲	اصلی	- عدم رعایت یا قصور در انجام تعهدات بر مبنای اهداف و خط مشی شرکت	- رفع مشکل شاکی حداکثر ۱۰ روز - صدور اقدام اصلاحی حداکثر ۱۵ روز
۳	متوسط	- پیامدهای منجر به زحمت و آزار و دلزدگی مشتریان - توصیه هایی جهت بهبود کار	- رفع مشکل شاکی حداکثر ۱۵ روز - صدور اقدام اصلاحی حداکثر یکماه
۴	ضعیف	بازخوردهای ناحق و انتظارات بالاتر از چارچوب الزامات شرکت	- ارائه پاسخ جهت آگاهی

طبقه بندی نوع شکایات: بحرانی اصلی متوسط ضعیف

تاریخ مهلت رفع مشکل شاکی با توجه به نوع شکایت: ۷ روز / ۱۰ روز / ۱۵ روز / -

جناب آقای/ سرکار خانم در مورد شکایت مطرح شده و نوع اقدام مقتضی

طرف مدت مشخص شده در جدول فوق اظهار نظر فرمایید.

مسئول پیگیری:

امضاء نماینده مدیریت: تاریخ: ... / ... / ۱۳

نوع اقدام در رفع مشکل شاکی:

برگزاری جلسه مجدد کارشناسی برگزاری جلسه بررسی موضوع در محل مشتری/ شرکت برگزاری آموزش حضور نماینده شرکت در محل مشتری اعزام کارشناس تکمیلی عذر خواهی

توضیحات: تاریخ: ... / ... / ۱۳ امضاء مدیر مربوط:

نتیجه اقدام در تاریخ: طی نامه به شماره تلفنی به مشتری اعلام گردید و منجر به رضایت عدم رضایت گردید.

نتایج پیگیری اقدام صورت گرفته:

اقدام اصلاحی بهبود لازم: مهلت: امضاء نماینده مدیریت/ تاریخ: ... / ... / ۱۳

مسئول:

شرح اقدام انجام شده توسط مسئول انجام: امضاء مسئول انجام/ تاریخ: ... / ... / ۱۳

نتیجه بازنگری اثربخشی: کفایت عدم کفایت امضاء نماینده مدیریت/ تاریخ: ... / ... / ۱۳