

منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت تولیدی شیمیایی کلران

مقدمه

شرکت تولیدی شیمیایی کلران توسعه پایدار و موفقیت خود را وابسته به رضایت مشتریان خود دانسته و ارتقای رضایت مشتریان را در اولویت اهداف و برنامه های سازمانی قرار داده است. به همین منظور، کلیه واحدها و کارکنان شرکت تمامی سعی و کوشش خود را در راستای شناسایی نیازها، انتظارات و الزامات مشتریان و برآورده نمودن آنها به کار می برند. بدین منظور و با هدف هماهنگی و یکپارچگی فعالیت های مرتبط با این حوزه، منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان تدوین و در اختیار کلیه ذینفعان، کارکنان و واحدهای سازمانی قرار گرفته است.

این منشور بر اساس راهنمای استاندارد ISO10001:2018 تدوین و مدیریت می گردد. در تدوین این منشور، تجربیات سازمان در ارائه خدمات به مشتریان با توجه به استقرار استانداردهای ISO 10002:2018 و ISO 10004:2018، نظرات خبرگان سازمانی و دیدگاه های ارائه شده از سوی مشتریان مدنظر قرار گرفته است.

همچنین به علت رویکرد جامع و یکپارچه ای که در تدوین منشور به کار گرفته شده است، این منشور با تمامی فعالیت های شرکت در ارتقای رضایت مشتریان هماهنگ بوده و منجر به تقویت آنها خواهد شد. از جمله این فعالیت ها می توان به استقرار دپارتمان و کمیته CRM، رسیدگی به شکایات و درخواست های مشتریان، ارزیابی دوره ای سطح رضایت مشتریان، شناسایی و مدیریت نیازها و انتظارات ذینفعان، پروژه های تعالی سازمانی و انطباق با قوانین ملی و بین المللی اشاره نمود. این منشور به صورت مستمر مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و بهبود داده خواهد شد.

اصطلاحات و تعاریف:

شرکت: در این سند هر جا نام شرکت آورده شده است، منظور شرکت تولیدی شیمیایی کلران می باشد.

محصولات و خدمات: محصولات ارائه شده توسط شرکت شامل کلر مایع، اسید کلریدریک، محلول کلسیم کلراید، کلسیم کلراید، کاستیک مایع، سود پرک، آبژاول و پرکلرین می باشد. خدمات قابل ارائه شامل تست و رسوب زدایی مخازن کلرمایع و خدمات آزمون های شیمیایی (مطابق دامنه استاندارد ISO/IEC 17025:2017) می باشد.

شکایت: اظهار کتبی یا شفاهی که از طریق یکی از درگاه های ارتباطی مشخص شده توسط مشتری به شرکت اعلام و حاکی از عدم رضایت مشتری از محصولات و خدمات شرکت یا فرآیندها و روش های ارائه آن می باشد.

درخواست: اظهار کتبی یا شفاهی ارائه شده به شرکت از طرف مشتری است که حاکی از نیاز مشتری برای دریافت محصولات و خدمات و اطلاعات در مورد روش دستیابی به آنها می باشد.

کدهای رفتاری رضایت مشتریان: مجموعه ای از رفتارهای مورد انتظار است که شرکت در راستای ارتقای سطح رضایت مشتریان به آنها متعهد می گردد.

منشور رضایت مشتریان: مجموعه تعهدات رفتاری سازمان به مشتریان به منظور ارتقای رضایت آنان و جهت دهی به نحوه تعامل و یکپارچگی اجزای سازمان در راستای تحقق اهداف حوزه رضایت مشتری می باشد.



🚩 دامنه کاربرد منشور:

دامنه کاربرد این منشور در حوزه رضایت مشتریان از کلیه محصولات، خدمات، درخواست ها و شکایات مرتبط و کلیه مکان ها و درگاه های ارائه خدمت می باشد.

🚩 اهداف منشور:

از جمله مهمترین اهداف تدوین این منشور می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ❖ ارتقاء فعالیت های تجاری منصفانه و افزایش اعتماد مشتریان به شرکت
- ❖ بهبود و تعمیق بینش مشتریان شرکت از محصولات و خدمات مورد انتظار و در نتیجه کاهش سوء تفاهم ها و تعداد شکایات
- ❖ ارتقاء فرهنگ مشتری مداری و تمرکز بر مشتریان در شرکت
- ❖ ایجاد مرجعی برای رفع اختلافات بین مشتریان و شرکت
- ❖ شناخت، بهبود، ترویج و حفظ حقوق مشتریان
- ❖ افزایش شناخت مشتریان از استانداردهای ارائه خدمت در شرکت
- ❖ اطلاع رسانی به مشتریان در مورد درگاه های ارائه شکایت در مورد محصولات و خدمات و یا منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان
- ❖ بهبود مستمر محصولات و خدمات، سیستم ها و مهارت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت بالاتر
- ❖ ایجاد زبان مشترک و افزایش هم افزایی واحدهای مختلف در تحقق رضایت مشتریان

🚩 درگاه های ارتباطی

جهت ارجاع و اطلاع رسانی هرگونه موارد نقض تعهدات منشور، شکایت و یا درخواست از محصولات و خدمات شرکت، می توان از طرق ذیل اقدام نمود:

- ❖ ثبت شکایت/درخواست در بخش "پورتال مشتریان" وب سایت کلران به آدرس www.ccpc.ir
- ❖ ایمیل به آدرس Info@ccpc.ir
- ❖ اعلام با شماره تلفن صدای مشتری (داخلی ۱۳۰۷) ۳۳۶۵۲۲۰۳-۰۲۳
- ❖ ارسال فکس به شماره ۳۳۶۵۲۲۳۵-۰۲۳
- ❖ تماس با نماینده مشتری (داخلی ۱۳۵۱) ۳۳۶۵۲۲۰۳-۰۲۳
- ❖ تماس با مدیر و کارشناسان بازاریابی و فروش (داخلی ۱۴۱۵-۱۴۷۶-۱۴۰۱-۱۴۰۲-۱۴۰۶-۱۴۱۰-۱۴۱۳) ۳۳۶۵۲۲۰۳-۰۲۳



جدول کدهای رفتاری رضایت مشتریان

کد تعهد	خدمات / تعهدات	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها / رویه های پشتیبان	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
P1	انطباق مشخصات کلیه محصولات و خدمات با استانداردهای ملی مربوطه	پس از بررسی موضوع و در صورت اثبات عدم انطباق، یکی از راهکارهای زیر با توجه به شرایط و انتخاب مشتری انجام می شود: ۱- برگشت محموله و ارسال بار جایگزین ۲- برگشت محموله و عودت مبالغ پرداختی مشتری ۳- اعمال تخفیف در فاکتور آتی با توجه به میزان اختلاف مشخصه محصول با استاندارد ۴- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخورهای دریافتی از مشتریان	- تخلیه محموله در مخازن و یا انبارهای مشتری و اختلاط با سایر مواد اولیه موجود/ عدم امکان تفکیک محصولات - حمل محصولات توسط ناوگان حمل مشتری - اعلام شکایت پس از گذشت ۲۴ ساعت از زمان تحویل محموله	- روش اجرایی کنترل محصول نامنطبق - دستورالعمل آزمون های شیمیایی براساس استانداردهای ملی محصولات و الزامات ۱۷۰۲۵ - برنامه های کنترل و پایش مستمر فرآیند تولید و سایر فرآیندهای پشتیبان - برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان	- نظرسنجی از مشتریان و بازنگری رویه ها و فرآیندها براساس نتایج حاصل از آن
P2	تحقق و انطباق محصولات و خدمات با الزامات خاص مورد توافق با مشتری	پس از بررسی موضوع و در صورت اثبات عدم انطباق، یکی از راهکارهای زیر با توجه به شرایط و انتخاب مشتری انجام می شود: ۱- برگشت محموله و ارسال بار جایگزین ۲- برگشت محموله و عودت مبالغ پرداختی مشتری ۳- اعمال تخفیف در فاکتور آتی/پرداخت غرامت ۴- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخورهای دریافتی از مشتریان	- عدم وجود مدارک و مستندات مکتوب مبنی بر اعلام الزام خاص از سوی مشتری و موافقت شرکت جهت تحقق آن - تخلیه محموله در مخازن و یا انبارهای مشتری و اختلاط با سایر مواد اولیه موجود/ عدم امکان تفکیک محصولات - حمل محصولات توسط ناوگان حمل مشتری - اعلام شکایت پس از گذشت ۲۴ ساعت از زمان تحویل محموله	- جاری سازی الزامات خاص مشتریان - اعمال الزامات در نرم افزار و گردش کار اتوماسیونی حواله ها و اطلاعات مربوطه - دستورالعمل های بارگیری و کنترل محصولات خروجی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان	- ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان - بررسی و تحلیل شاخص ها و گزارشات عملکردی فرآیندهای سازمانی - برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط
P3	مطابقت وزن خالص محصولات دریافتی با قبض باسکول شرکت و فاکتور دریافتی	۱- اعمال تخفیف در فاکتور آتی با توجه به میزان وزن اختلافی اعلامی مشتری	- عدم ارائه مستندات کافی درخصوص اعتبار و صحت وزن باسکول مشتری	- کنترل وزن محصولات خروجی توسط دو باسکول در شرکت - تعریف جدول انحراف مجاز اوزان محصولات و پایش آن در واحد باسکول - دستورالعمل های بارگیری و کنترل محصولات خروجی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان	

مدیرگنخت کنترل

۹۸/۱۳/۱۳

Quality Assurance

نحوه نگهداری و بهبود فرآیند	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	محدودیت ها/ شرایط نقض تعهدات	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	خدمات/تعهدات	کد تعهد
<p>- نظرسنجی از مشتریان و بازنگری رویه ها و فرآیندها براساس نتایج حاصل از آن</p> <p>- ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان</p> <p>- بررسی و تحلیل شاخص ها و گزارشات عملکردی فرآیندهای سازمانی</p> <p>- برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط</p>	<p>- برنامه های کنترل ارقام بسته بندی</p> <p>- دستورالعمل های انبارش، بارگیری و بسته بندی محصولات</p> <p>- مکانیزم های کنترلی و گزارشات خروجی نرم افزار مربوطه</p> <p>- آموزش کارکنان و رانندگان و مکانیزم های نظارتی فرآیند</p> <p>- مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان</p>	<p>- هرگونه آسیب وارده به محصولات در حین فرآیند حمل و نقل محموله های تحویلی درب کارخانه شرکت</p> <p>- هرگونه آسیب وارده به محصولات در حین فرآیند تخلیه در سایت مشتریان</p> <p>- عدم ارائه مستندات درخواستی از سوی مشتری جهت اطمینان از عدم اجرای تعهد (عکس، فیلم، شناسه ردیابی و ...)</p>	<p>پس از بررسی موضوع و در صورت اثبات عدم انطباق، یکی از راهکارهای زیر با توجه به شرایط و انتخاب مشتری انجام می شود:</p> <p>۱- اعمال تخفیف در فاکتور آتی با توجه به میزان خسارت اعلام شده از سوی مشتری</p> <p>۲- برگشت محموله و ارسال بار جایگزین</p> <p>۳- برگشت محموله و عودت مبالغ پرداختی مشتری</p> <p>۴- اصلاح و بازنگری در طرح ها و ارقام بسته بندی مطابق بازخورهای دریافتی از مشتریان</p>	<p>مطابقت طرح بسته بندی و تاریخ تولید محصولات با درخواست مشتری</p>	P4
<p>- ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان</p> <p>- بررسی و تحلیل شاخص ها و گزارشات عملکردی فرآیندهای سازمانی</p> <p>- برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط</p>	<p>- وجود ناوگان تخصصی و بروز حمل محصولات شیمیایی</p> <p>- کنترل و پایش ناوگان و عملکرد رانندگان با سیستم GPS و سامانه سپه تن</p> <p>- دستورالعمل جامع فرآیند ترابری سنگین و پیاده سازی نظام نگهداری و تعمیرات بهره ور فراگیر (TPM)</p> <p>- مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان</p>	<p>- عدم اعلام مکتوب شرایط و الزامات خاص در خصوص زمان و مکان دقیق تحویل محصولات از سوی مشتری</p> <p>- شرایط آب و هوایی نامساعد</p> <p>- تصادف/خرابی ناوگان و اتفاقات غیرمترقبه (مانند اعتصاب رانندگان و ...)</p>	<p>پس از بررسی موضوع و در صورت اثبات عدم انطباق، یکی از راهکارهای زیر با توجه به شرایط و انتخاب مشتری انجام می شود:</p> <p>۱- پرداخت خسارت براساس مفاد قرارداد فی مابین</p> <p>۲- ارسال نامه عذرخواهی و تعهد به تحویل به موقع محصولات</p> <p>۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان و در صورت درخواست مشتری لحاظ نمودن در لیست الزامات خاص</p>	<p>تحویل به موقع محصولات به مشتریان مطابق با قرارداد و توافقات کتبی و یا شفاهی و در مکان های اعلامی (منظور از تحویل به موقع تحویل در تاریخ و نیز طی بازه زمانی اعلامی از سوی مشتریان می باشد)</p>	P5
	<p>- دستورالعمل و مکانیزم های قیمت گذاری و اعلام تغییرات به مشتریان</p> <p>- قیمت گذاری محصولات براساس قیمت بورس کالا</p> <p>- قیمت گذاری خدمات براساس قیمت های اعلامی از سوی مراجع قانونی</p> <p>- مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان</p>	<p>- انقضاء تاریخ اعتبار پیش فاکتورهای ارسالی به مشتری</p> <p>- هک نمودن وب سایت و یا اختلال در عملکرد آن</p>	<p>۱- اصلاح فاکتور و محاسبه مجدد براساس قیمت های مندرج در وب سایت و پیش فاکتور معتبر ارسالی به مشتری</p>	<p>رعایت قیمت های اعلامی جهت فروش محصولات و ارائه خدمات در وب سایت و پیش فاکتورهای رسمی ارسالی به مشتری</p>	P6



نحوه نگهداری و بهبود فرآیند	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	محدودیت ها/ شرایط نقض تعهدات	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	خدمات/تعهدات	کد تعهد
	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل های ارتباط با مشتری و ارتباطات برون سازمانی - تصویب تغییرات و نحوه اطلاع رسانی در جلسات مدیریتی و ساختار کارگروهی - آیین نامه های حوزه منابع انسانی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - اثبات اطلاع رسانی تغییرات به صورت شفاهی و یا کتبی با ارائه مستندات و شواهد 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- اجرای تعهدات براساس موارد قبل از تغییرات و براساس مفاد قرارداد ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی و مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> اطلاع رسانی به موقع هرگونه تغییرات در محصولات و خدمات قابل ارائه، قیمت ها و یا رویه ها به مشتری و پایبندی به مفاد منعقد در قراردادها 	P7
<ul style="list-style-type: none"> - نظرسنجی از مشتریان و بازنگری رویه ها و فرآیندها براساس نتایج حاصل از آن - ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان - بررسی و تحلیل شاخص ها و گزارشات عملکردی فرآیندهای سازمانی - برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط 	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی مدیریت ارتباط با مشتری و ثبت و صدور سفارشات - مکانیزم های پایش سفارشات معوق و ارسال نشده و تعیین اولویت های ارسال محصولات - آیین نامه های حوزه منابع انسانی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - محدودیت امکانات و منابع جهت پاسخگویی به کلیه درخواست های مشتریان - ارائه درخواست ها به کارکنان و واحدهای غیرمرتبط با موضوع درخواست 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- افزایش منابع و تلاش در جهت اجرای تعهدات و درخواست های وارده ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی و مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> پاسخگویی به موقع به کلیه درخواست های ارائه شده از مشتریان و اولویت در انجام تعهدات معوقه 	P8
	<ul style="list-style-type: none"> - عضویت در نظام جهانی SEDEX و انطباق با الزامات URSA - خط مشی و تعهد مدیریت به اصول ارزش های اخلاقی کسب و کار - مکانیزم های نظارتی و آیین نامه های حوزه منابع انسانی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی و تعهد به رعایت اصول ارزش های اخلاقی در کسب و کار و عدم تبعیض بین مشتریان ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی و مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> رعایت اصول ارزش های اخلاقی در کسب و کار و عدم تبعیض بین مشتریان 	P9
	<ul style="list-style-type: none"> - خط مشی اصول ارزشی و اخلاقی شرکت - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان - آیین نامه های حوزه منابع انسانی 	<p style="text-align: center;">مدیرگ تحت کنترل</p> <p style="text-align: center;">۹۸/۱۲/۱۳</p> <p style="text-align: center;">Quality Assurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی از مشتری ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> رفتار مناسب و محترمانه کلیه کارکنان با مشتریان 	P10

نحوه نگهداری و بهبود فرآیند	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	خدمات/تعهدات	کد تعهد
	<ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل های مالی و ارائه خدمات - آیین نامه های حوزه منابع انسانی - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - درخواست مدارک و مستنداتی خارج از عرف ، موارد قانونی و توافقات و رویه های شرکت از سوی مشتری 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی و تعهد به اقدام به موقع به درخواست ها و مستندات قانونی مورد نیاز ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی و مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> ارائه به موقع فاکتورها و مدارک مالی، گزارشات انجام خدمات و سایر مستندات قانونی درخواستی مشتری 	P11
<ul style="list-style-type: none"> - نظرسنجی از مشتریان و بازنگری رویه ها و فرآیندها براساس نتایج حاصل از آن - ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - مکانیزم رسیدگی و گردش کار شکایات مشتریان - آیین نامه های حوزه منابع انسانی - برگزاری منظم و اضطراری جلسات کمیته CRM 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم اعلام شکایت (مکتوب/شفاهی) از طریق درگاه های ارتباطی مشخص شده 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی از مشتری ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> بررسی شکایات دریافتی از مشتریان را در اسرع وقت و مطابق با الزامات استاندارد ISO 10002 و اطلاع رسانی نتایج به مشتری 	P12
<ul style="list-style-type: none"> - بررسی و تحلیل شاخص ها و گزارشات عملکردی فرآیندهای سازمانی - برگزاری منظم جلسات کمیته ها و کارگروه های مرتبط 	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی مدیریت ارتباط با مشتری - تعهدنامه رازداری و استفاده از مدارک سازمانی - خط مشی سازمان - روش اجرایی ارتباطات درون و برون سازمانی - مکانیزم گردش کار دبیرخانه ها و واحد ثبت شرکت 	<div data-bbox="730 784 1014 946" style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p>مدیر کنترل</p> <p>۹۸/۱۲/۱۳</p> <p>Quality Assurance</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - وجود مستندات و شواهد در رابطه با اعلام مجوز جهت ارائه اسناد و داده های مشتریان از سوی مشتری 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی و تعهد به محافظت از اسرار و داده های مشتریان ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی برای مشتری مقصر شناخته می شوند ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> حفظ محرمانگی اسرار و داده های مشتریان در نزد شرکت 	P13
	<ul style="list-style-type: none"> - مکانیزم بازدید و تشریفات - روش اجرایی ارتباطات درون و برون سازمانی 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم حضور مدیریت، مدیران و کارکنان مرتبط با موضوع درخواست و بازدید برنامه های بازدید سایر مشتریان و ذینفعان، افتتاحیه ها و ... - عدم امکان بازدید و حضور در شرکت با توجه به بروز حوادث و وقایع غیرمترقبه و ... 	<ul style="list-style-type: none"> ۱- ارسال نامه عذرخواهی و هماهنگی جهت انجام بازدید و موارد درخواستی مشتری ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات براساس بازخورهای دریافتی از مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> آمادگی و پذیرایی از مشتریان جهت بازدید از سایت تولید ، محصولات و فرآیند ارائه خدمات در هر زمان 	P14