

# فلوچارت گردش کار شکایت مشتریان



ISO 14001  
Standard edition:2015



ISO 9001  
Standard edition:2015



ISO 45001  
Standard edition:2018



ISO 10004



ISO 10002



ISO 10015



دارای گواهینامه  
تایید صلاحیت  
آزمایشگاه همکار  
Sm/2711  
ش ۷۳۶۸۵۷۹۲  
ش ۷۳۶۸۵۸۹۲  
ش ۷۳۲۹۰۴۷۹۰۴  
ش ۷۳۶۸۵۹۹۲  
ش ۷۳۴۱۵۳۹۹۲  
ش ۷۳۴۱۵۴۰۹۲  
ش ۷۳۶۸۶۹۵۹۶  
۳۲/۱۱۴۳۵  
۳۲/۱۱۴۳۶  
۳۲/۱۱۴۳۷  
۳۲/۱۱۴۳۸  
۳۲/۱۱۵۴۱  
۳۲/۱۲۲۱۵

راه های تماس :

نماینده مشتری : حسین ادب

تلفن: ۰۳-۳۳۶۵۲۲۰۳-۲۳ داخلی: ۱۳۵۱ همراه: ۰۹۱۲۵۳۲۵۸۵۰

مدیر بازاریابی و فروش : زینب بهاریان

تلفن: ۰۳-۳۳۶۵۲۲۰۳-۲۳ داخلی: ۱۴۱۳-۱۴۱۰

همراه: ۰۹۱۲۸۳۲۳۱۲۸ - ۰۹۱۲۱۳۱۶۸۴۸

۰۹۱۲۹۴۲۰۱۸۴

کارشناسان واحد بازاریابی و فروش:

تلفن: ۰۳-۳۳۶۵۲۲۰۳-۲۳

داخلی: ۱۴۰۱-۱۴۰۲-۱۴۰۶-۱۴۱۲-۱۴۱۳-۱۴۱۵-۱۴۴۲-۱۴۷۶

E-mail: [Trade@ccpc.co.ir](mailto:Trade@ccpc.co.ir)

[info@chloran.com](mailto:info@chloran.com)

Website: [www.ccpc.ir](http://www.ccpc.ir)

کارخانه : سمنان - شهرک صنعتی شرق - بلوار امام خمینی - خیابان کوشش یک

کد پستی: ۳۵۳۵۱۶۴۳۵۱ تلفن: ۰۳-۳۳۶۵۲۲۰۳

فکس: ۰۳-۳۳۶۵۲۲۳۵ @ccpciran

شماره تلفن صدای مشتری: ۰۳-۱۳۰۷-۳۳۶۵۲۲۰۳

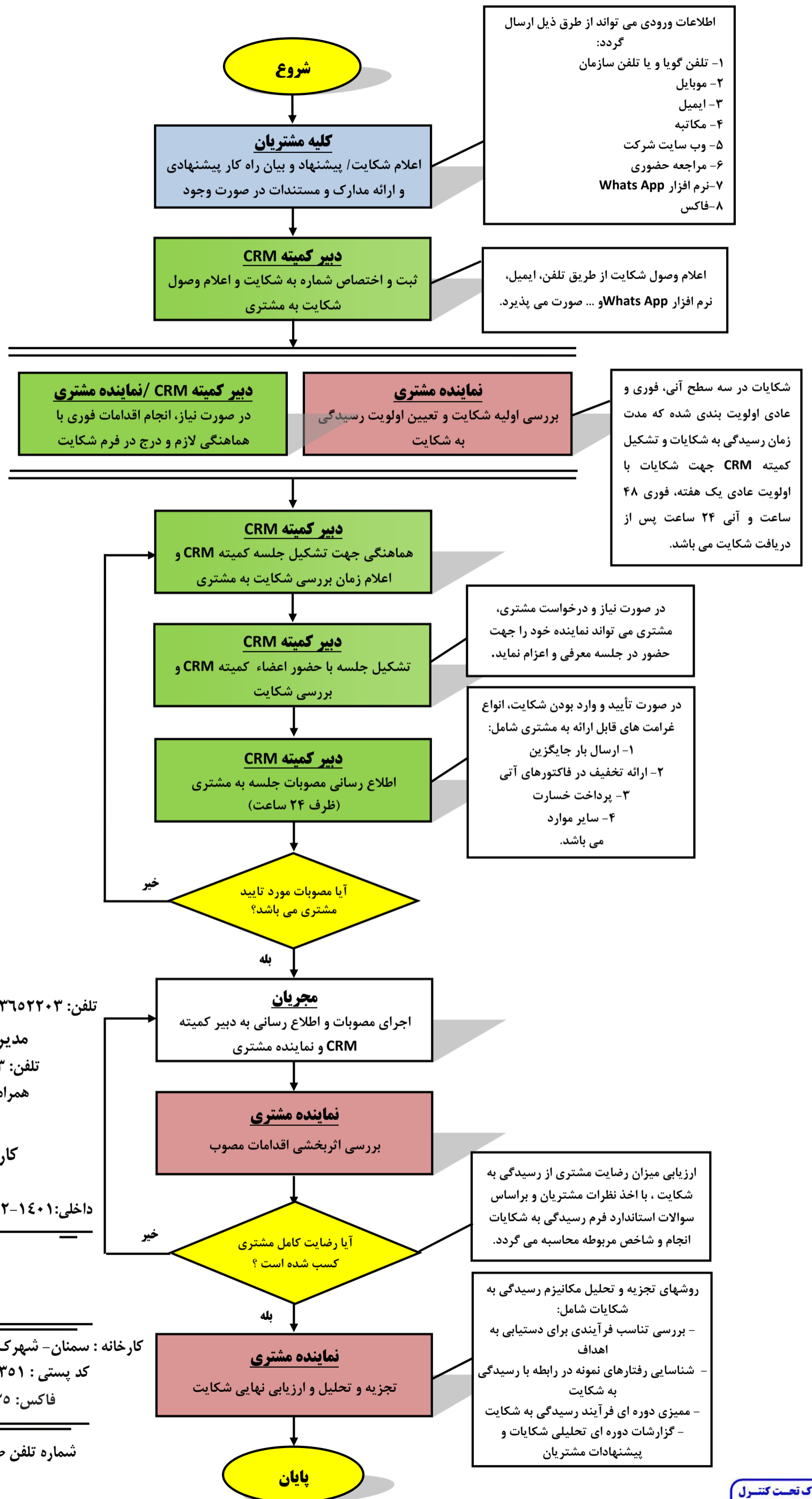
رضایت شما برای ما مهم است.

لطفاً اگر راضی نیستید به ما بگوئید ما علاقمندیم آن را اصلاح نماییم.

ناراضی ترین مشتریان ما بزرگترین منبع یادگیری ما هستند.

شماره صفحه: ۲ از ۳

کد مدرک: OC-CM 01-04



اطلاعات ورودی می تواند از طرق ذیل ارسال گردد:  
۱- تلفن گویا و یا تلفن سازمان  
۲- موبایل  
۳- ایمیل  
۴- مکاتبه  
۵- وب سایت شرکت  
۶- مراجعه حضوری  
۷- نرم افزار Whats App  
۸- فاکس

اعلام وصول شکایت از طریق تلفن، ایمیل، نرم افزار Whats App و ... صورت می پذیرد.

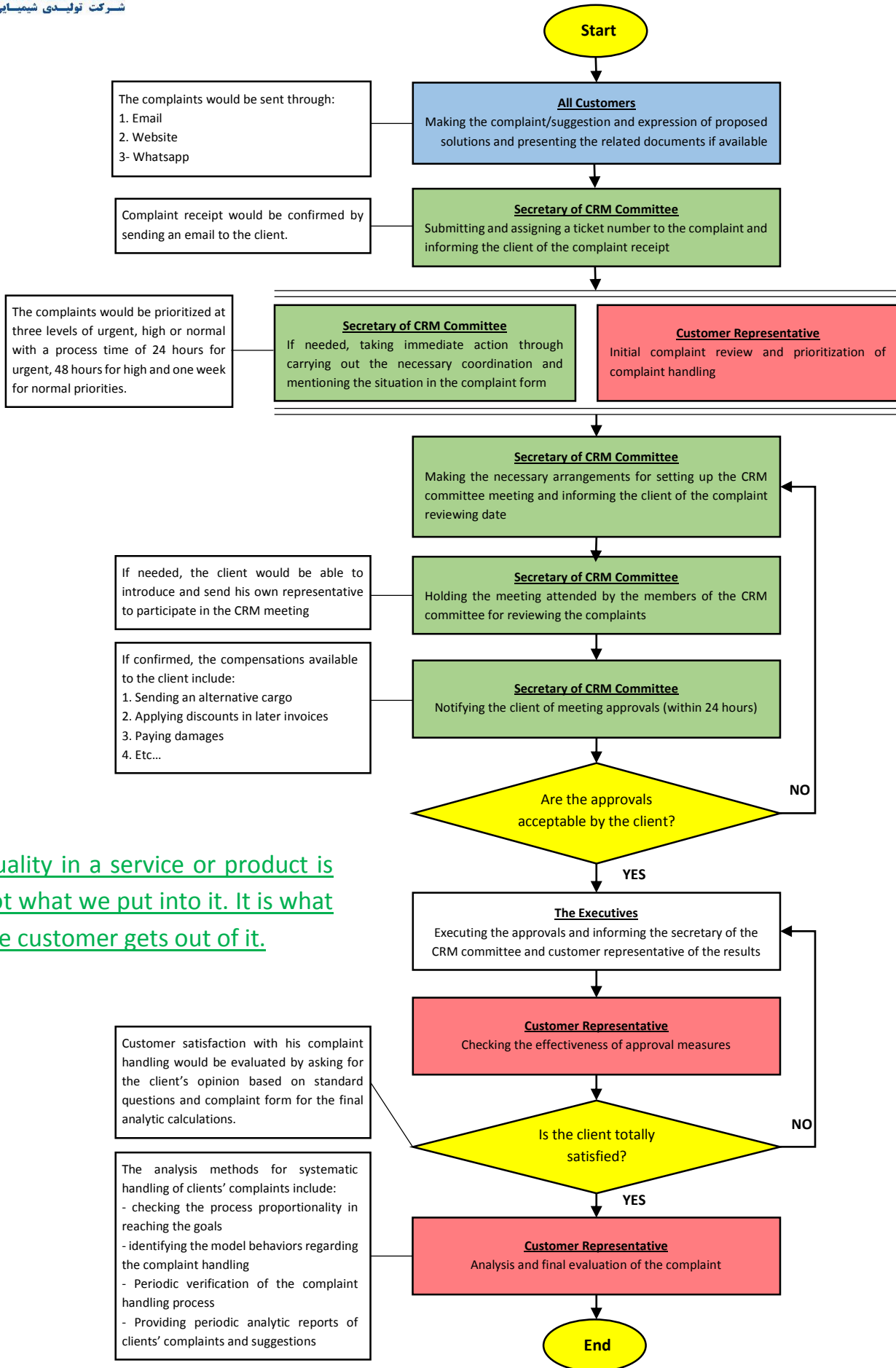
شکایات در سه سطح آنی، فوری و عادی اولویت بندی شده که مدت زمان رسیدگی به شکایات و تشکیل کمیته CRM جهت شکایات با اولویت عادی یک هفته، فوری ۴۸ ساعت و آنی ۲۴ ساعت پس از دریافت شکایت می باشد.

در صورت نیاز و درخواست مشتری، مشتری می تواند نماینده خود را جهت حضور در جلسه معرفی و اعزام نماید.

در صورت تأیید و وارد بودن شکایت، انواع غرامت های قابل ارائه به مشتری شامل:  
۱- ارسال بار جایگزین  
۲- ارائه تخفیف در فاکتورهای آتی  
۳- پرداخت خسارت  
۴- سایر موارد می باشد.

ارزیابی میزان رضایت مشتری از رسیدگی به شکایت، با اخذ نظرات مشتریان و براساس سوالات استاندارد فرم رسیدگی به شکایات انجام و شاخص مربوطه محاسبه می گردد.

روشهای تجزیه و تحلیل مکانیزم رسیدگی به شکایات شامل:  
- بررسی تناسب فرآیندی برای دستیابی به اهداف  
- شناسایی رفتارهای نمونه در رابطه با رسیدگی به شکایت  
- ممیزی دوره ای فرآیند رسیدگی به شکایت  
- گزارشات دوره ای تحلیلی شکایات و پیشنهادات مشتریان



Quality in a service or product is not what we put into it. It is what the customer gets out of it.