



شرکت پارسیان لوله

# روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

## Customer complaints management

تهیه کننده : ناهید عبدالهی  
مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه  
تاریخ و امضاء : ۹۹/۰۳/۱

تایید کننده : روح الله پناهی  
مدیر QHSE  
تاریخ و امضاء : ۹۹/۰۳/۱

تصویب کننده : سعید محمودی  
مدیر عامل  
تاریخ و امضاء : ۹۹/۰۳/۱

این مدرک جزئی از مدارک شرکت پارسیان لوله بوده و هر گونه کپی برداری از آن با اجازه مدیر QHSE سازمان مجاز میباشد.

قسمت های دریافت کننده مدرک

کلیه واحدها

مهر کنترل:



کد سند : LMS -PR-13-01

تاریخ اجرا ۹۹/۰۳/۱



LMS -PR-13-01

شرکت پارسیان لوله

صفحه ۲ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

ردیف	شماره ویرایش فعلی	تاریخ اصلاحیه	شماره اصلاحیه	شرح اصلاحیه	شماره ویرایش جدید
۱	۰۰	۰۳/۰۱/۹۹	۰۱	تغییرات کلی و فرم	۰۱



LMS -PR-13-01


شرکت پارسیان لوله

صفحه ۳ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

### جدول محتویات

۱.....	هدف
۲.....	دامنه کاربرد
۳.....	مراجع
۴.....	واژه ها و تعاریف
۵.....	مسئولیت ها و اختیارات
۶.....	روش اجرا
۷.....	سوابق
۸.....	مستندات ارجاع شده

	LMS -PR-13-01	شرکت پارسیان لوله
	صفحه ۴ از ۹	روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

۱. هدف:


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

۲. دامنه:

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

۳. 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

	LMS -PR-13-01	شرکت پارسیان لوله
	صفحه ۵ از ۹	روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

۴. 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> <i>organization</i> 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



LMS -PR-13-01

شرکت پارسیان لوله

صفحه ۶ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

## ۵. شرح اختیارات و مسئولیت‌ها:

شرح اختیارات	مسئول
جبران خسارت مشتری در ارتباط با نتایج آزمون اشتباه	مدیر ارشد سازمان
ارزیابی شکایت تحقیق و تحلیل علل ریشه ای شکایت تصمیم گیری در ارتباط با اینکه شکایت صحیح می باشد یا خیر 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	مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه
دریافت شکایت مشتری 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 کنترل کیفیت و 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	مدیر QHSE
همکاری در فرآیند رسیدگی به شکایت در صورتی که توسط مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه درخواست شود	سایر پرسنل



LMS -PR-13-01

شرکت پارسیان لوله

صفحه ۷ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

۶. شرح اجرا:

۶.۱. کانالهای ارتباطی دریافت شکایت مشتری:

کلیه شکایات باید توسط شاکی در فرم شکایت ثبت شوند [LMS-FP-13-01](#) که در وب سایت شرکت به صورت کتبی موجود است.

این فرم شامل:

- وابستگی 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 QHSE ارسال شود. با این حال، اطلاعات ارائه شده می تواند به کانالهای زیر ارسال شود:

تلفن: +۹۸-۵۶۲۳۱۷۹۱

دورنگار: +۹۸-۵۶۲۳۱۷۹۳

سایت اینترنتی [www.parsianpipe.com](http://www.parsianpipe.com)

آدرس پستی: تهران، شهرک صنعتی شمس آباد، بلوار بهارستان، تقاطع خ زکریای رازی  
شخص معرفی شده برای رسیدگی به شکایت آقای روح الله پناهی به عنوان مدیر QHSE است.

۶.۲. دریافت شکایت و اطلاع رسانی به مشتری (برنامه):

مدیر QHSE 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 QHSE شاکی را برای فرستادن مدارک بیشتر مطلع می سازد. مدیر QHSE نامه تأیید دریافت شکایت را به صورت زیر تهیه و ارسال می کند:

..... محترم

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

متأسفیم که شما مجبور شدید این کار را انجام دهید و برای هرگونه ناراحتی پیش آمده عذرخواهی می کنیم.

ما به شکایات، به عنوان بازخورد 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 XXXXXXXX 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

مدیر QHSE

۶.۳. تحقیق شکایات: (برنامه)

هنگامی که اطلاعات کافی و قابل تأیید دریافت می شود، مدیر QHSE فرم شکایت و اطلاعات تکمیلی را در فرم کنترل کارنامنطق به شماره [LMS-FP-04-01](#) پیوست نموده و برای مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه ارسال می کند.

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



LMS-PR-13-01

شرکت پارسیان لوله

صفحه ۸ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

شماره سریال - ماه - سال

XX-XX-XXX

مدیر کنترل کیفیت و 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، مجدداً آزمایش را در حضور او انجام داده یا آزمایش در آزمایشگاه دیگری تکرار می گردد، توافق توسط مدیر کنترل کیفیت و 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 کنترل کار نامنطبق به شماره [LMS-FP-04-01](#) ثبت می شود و توسط مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه به مدیر QHSE ارسال می گردد.

#### ۶.۴. اقدامات مربوط به شکایت: (DO)

مطابق فرم کنترل کارنامنطبق به شماره [LMS-FP-04-01](#) اقدامات زیر انجام می شود:

- ارزیابی پیامد عدم انطباق
  - ارزیابی اهمیت کارنامنطبق
  - برنامه ریزی اقدامات سریع
- اقدامات برنامه ریزی شده توسط فرد مشخص شده انجام می شود و گزارش اجرای کار در فرم کارنامنطبق با کد [LMS-FP-04-01](#) ثبت می شود.
- اگر تحقیقات نشان دهد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته است، اقدامات زیر توسط مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه انجام خواهد شد:
- اطلاع رسانی به مشتری داخلی در مورد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته و محصولات ترخیص شده
  - فراخوانی محصولات ترخیص شده
  - اطلاع رسانی به مدیریت ارشد شرکت در مورد میزان خسارت وارده به مشتری به دلیل نتایج اشتباه.
- پس از تکمیل کلیه اقدامات برنامه ریزی شده، مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه اثربخشی اقدامات انجام شده را پایش نموده و نتایج در فرم کنترل کار نامنطبق ثبت می شود.
- خلاصه ای از اقدامات انجام شده در فرم شکایت به شماره [LMS-FP-13-01](#) ثبت و به منظور اطلاع رسانی به مشتری برای مدیر QHSE ارسال می شود.
- توجه: مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه احتمال وقوع مجدد کارنامنطبق را بررسی نموده و نتایج در فرم کنترل کار نامنطبق ثبت می شود، چنانچه احتمال وقوع مجدد کار نامنطبق وجود داشته باشد، اقدام اصلاحی مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره [IMS-PR-02](#) پیگیری می شود.





LMS -PR-13-01

شرکت پارسیان لوله

صفحه ۹ از ۹

روش اجرایی مدیریت شکایات مشتری

#### ۶.۵. اطلاع به شاکی: (بررسی و عمل)

مدیر QHSE با ارسال فرم شکایت به شماره [LMS-FP-13-01](#) شاکی را در ارتباط با اقدامات انجام شده مطلع می نماید. مدیر QHSE در مورد حل شکایت از شاکی سؤال می کند و کلیه مکالمات و نتایج در فرم شکایت به شماره [LMS-FP-13-01](#) ثبت می شود.

به منظور اطلاع رسانی مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه از بازخورد دریافت شده، نسخه ای از فرم شکایت برای ایشان ارسال می شود. چنانچه مشتری برطرف شدن شکایت را قبول ننماید، موضوع توسط مدیر کنترل کیفیت و آزمایشگاه بررسی شده و در صورت امکان اقدام اصلاحی مطابق روش اجرایی مربوطه به شماره [IMS-PR-02](#) پیگیری می شود. اگر مدیر کنترل کیفیت و 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 ذیربط از طریق واحد حقوقی ارجاع می شود و رأی صادره برای طرفین قابل اجرا می باشد. نکته: مشتری در ارتباط با شکایت مربوطه ممکن است متحمل ضرر و زیان مالی شده باشد. بمنظور جبران خسارت مدیر QHSE مشتری را به بخش مالی معرفی نموده و سایر مراحل مربوطه توسط این واحد پیگیری می شود.

#### ۶.۶. گزارش برای بازنگری مدیریت:

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

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

#### ۷. پیوستها:

LMS-FP-13-01	فرم ثبت شکایت مشتری
--------------	---------------------