

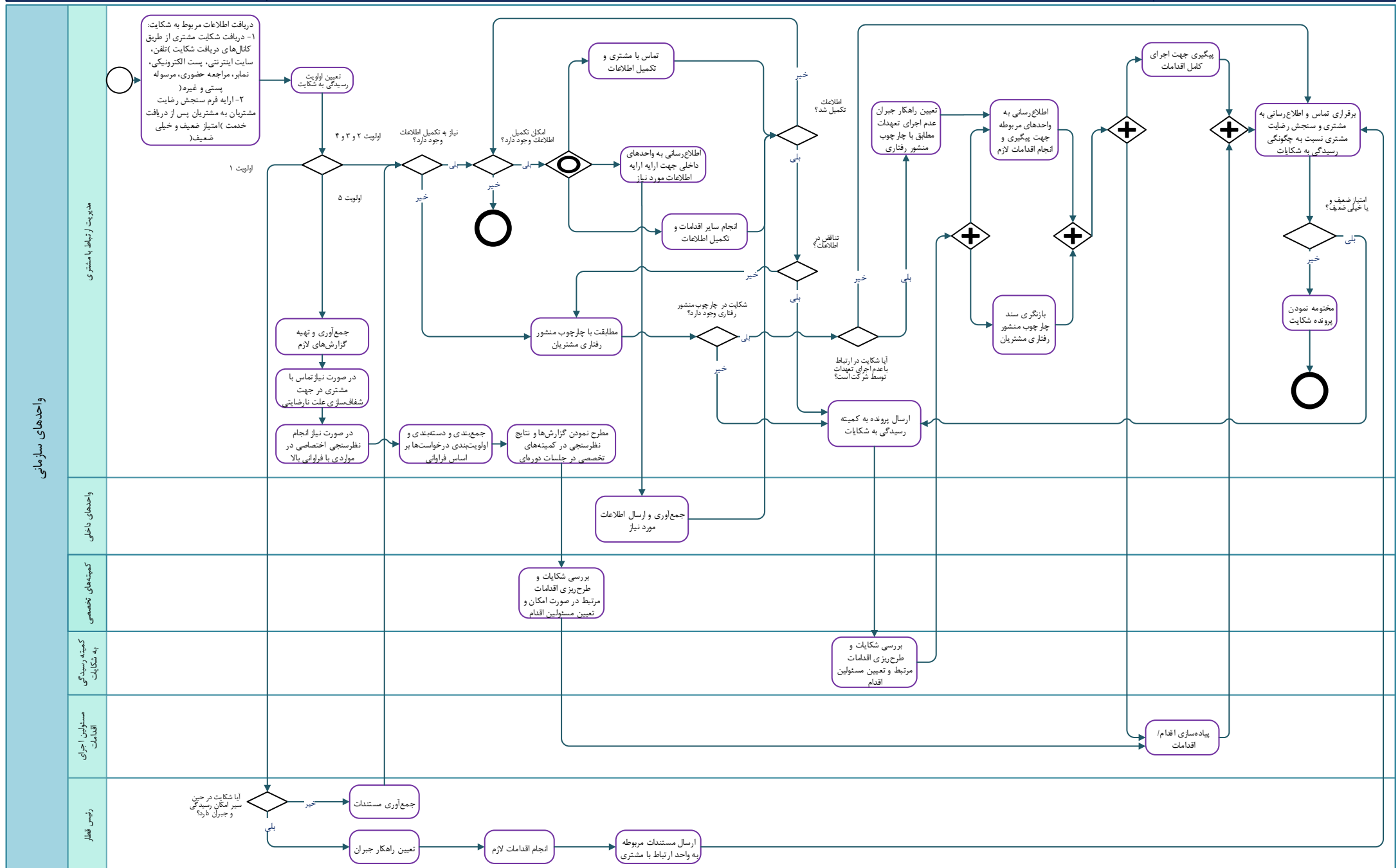


فلوچارت رسیدگی به شکایات مشتری

کد مدرک: RPN-FW02

شماره بازنگری: ۰۱

صفحه: ۱ از ۱



واحد‌های سازمانی

مدیریت ارتباط با مشتری	واحد‌های داخلی	کمیته‌های تخصصی	کمیته رسیدگی به شکایات	مسئولین اجرای اقدامات	رئیس قطار
دریافت اطلاعات مربوط به شکایت: ۱- دریافت شکایت مشتری از طریق کانال‌های دریافت شکایت (تلفن، سایت اینترنتی، پست الکترونیکی، شماره، مراجعه حضوری، مرسوله پستی و غیره) ۲- ارائه فرم سنجش رضایت مشتریان به مشتریان پس از دریافت خدمت (امتیاز ضعیف و خیلی ضعیف)					
تعیین اولویت رسیدگی به شکایت					
اولویت ۱					
اولویت ۵					
جمع‌آوری و تهیه گزارش‌های لازم در صورت نیاز تماس با مشتری در جهت شفاف‌سازی علت نارضایتی					
مطابقت با چارچوب منشور رفتاری مشتریان					
ارسال پرونده به کمیته رسیدگی به شکایات					
بازنگری سند چارچوب منشور رفتاری مشتریان					
برقراری تماس و اطلاع‌رسانی به مشتری و سنجش رضایت مشتری نسبت به چگونگی رسیدگی به شکایات					
امتیاز ضعیف یا خیلی ضعیف؟					
مختومه نمودن پرونده شکایت					
ارسال مستندات مربوطه به واحد ارتباط با مشتری					
تعمین راهکار جریان					
انجام اقدامات لازم					
ارسال مستندات مربوطه به واحد ارتباط با مشتری					