



صنایع سیمان گیلان سبز
معرفی فرآیند رسیدگی به شکایات
مشتریان

تاریخ صدور :
شماره ویرایش :
کد فرم : W-28-01

۱. مقدمه:

شرکت صنایع سیمان گیلان سبز، پیرو اتخاذ رویکرد مشتری محور در ارائه خدمات کاربران، بهبود کیفیت فعالیت های اجرایی و افزایش رضایت مشتریان و جلوگیری از وقوع مجدد شکایات اقدام به استقرار سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان ISO 10002:2018 نموده است.

به منظور اطلاع مشتری گرامی از نحوه رسیدگی به شکایات ، در ذیل معرفی اجمالی از فرآیند رسیدگی به شکایات در شرکت صنایع سیمان گیلان سبز آمده است.

خواهشمند است با ارائه نظرات خود ما را در جهت بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات ، همچنین بهبود کیفیت سایر فرایندها و خدمات و کسب رضایت روز افزون خود ، یاری فرمایید.

۲. اطلاعات فرآیند رسیدگی به شکایات

۱-۲. واحد مسؤل رسیدگی:

واحد فروش (ارتباط با مشتریان)، متولی رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت صنایع سیمان گیلان سبز می باشد.

۲-۲. نحوه طرح شکایت به یکی از طرق زیر می باشد:

- تلفنی
- کتبی
- حضوری
- فرم ثبت شکایات ارائه شده

۳-۲. مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خدماتی بین ۲ تا ۶ روز و شکایات کیفی بین ۳۲ تا ۵۵ روز (در صورت نیاز به انجام آزمون) می باشد.

۴-۲. نحوه دریافت بازخورد از مراحل رسیدگی به شکایات

در صورت نیاز شکایت کنندگان به :

- دریافت اطلاعات از " مراحل رسیدگی به شکایات ، تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات صورت گرفته" در خصوص شکایات مربوطه بیان نارضایتی از تصمیمات اتخاذ شده
- درخواست پاسخگویی توسط شخص خاص
- ارائه پیشنهاد در خصوص اقدامات مورد نیاز جهت رفع شکایات و

شکایت کنندگان می توانند با واحد ارتباط با مشتریان شرکت صنایع سیمان گیلان سبز با شماره تلفن های ۰۱۳۳۳۷۵۴۲۲۲



صنایع سیمان گیلان سبز
معرفی فرآیند رسیدگی به شکایات
مشتریان

تاریخ صدور :
شماره ویرایش :
کد فرم : W-28-01

تلفن همراه مسئول رسیدگی به شکایات آقای مهندس مهرداد گل محمدی ۰۹۱۲۶۸۹۰۶۲۱

تماس حاصل نمایند.

۲-۵. سایر توضیحات:

- تفهیم و انتقال تصمیمات اخذ شده به مشتریان توسط مدیریت کارخانه یا فرد تعیین شده از سوی مدیر عامل شرکت صنایع سیمان گیلان سبز می باشد.
- فرایند رسیدگی به هریک از شکایات ، پس از کسب رضایت شکایت کننده از تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات انجام شده در خصوص شکایت ایشان ، پایان خواهد یافت.
- پس از فرجام بخشیدن به شکایت توسط واحد ارتباط با مشتریان(فروش) از شکایت کننده در خصوص فرایند رسیدگی به شکایت ، نظر سنجی به عمل خواهد آمد.

لازم به ذکر است که فرایند فوق به صورت رایگان می باشد.