

# نقشه فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان

شروع فرایند

دریافت انتقادات و پیشنهادات

بله

خیر

از سوی نهاد نظارتی

ثبت و ارزیابی اولیه

ثبت و اعلام وصول به شاکی

بررسی شکایت و اعلام نظر  
تیم بررسی

تعیین مسئول اقدام و مهلت انجام

انعکاس نتیجه به مشتری

خیر

بله

طرح شدن در کمیته راهبری

بررسی شکایت و اعلام نظر  
کمیته راهبری

تعیین مسئول اقدام و مهلت انجام

ارزیابی رضایت مشتری از رفع شکایات

ارزیابی اثربخشی

گزارش بازنگری مدیریت

بهبود مستمر

پایان

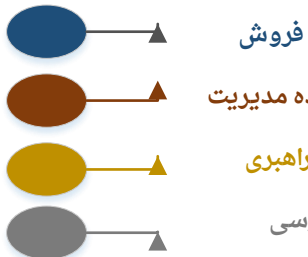
تایید کننده

مدیرعامل  
پیمان کوفی

تهیه کننده

تضمین کیفیت  
پریا عبدی

راهنما



کد مدرک: PIV-EN-QA-07-00

تاریخ بازنگری: 99.03.11

تعداد صفحه: 1