

رسیدگی به شکایات مشتریان :

۱- شکایات مرتبط به کیفیت محصول:

چنانچه مشتری از محصول دریافتی شکایتی داشته باشد به روش زیر اقدام می‌گردد :

اگر شکایت صورت گرفته بدلیل نارضایتی مشتری از کیفیت محصول باشد ، مدیر فروش اقدام به پرکردن فرم بررسی شکایات مرتبط با کیفیت محصول نموده و در صورت نیاز به بازدید در محل مشتری هماهنگی‌های لازم را انجام داده و تیمی را برای بازدید به محل محصول شکایت شده می‌فرستد .

این تیم بررسیهای لازم را در محل انجام داده و نتیجه را در همان فرم بررسی شکایات مرتبط با کیفیت محصول ثبت می‌نماید . یک نسخه از این فرم تا ختم عملیات نزد مدیر فروش حفظ شده و بقیه نسخ آن توسط ایشان برای مدیر تضمین کیفیت ارسال می‌شود .

چنانچه به‌مراه شکایت ، مشتری محصول مورد شکایت را نیز ارائه نموده باشد این نمونه به‌مراه فرم مذکور تحویل مدیر تضمین کیفیت می‌گردد .

پس از انجام بررسی سوابق محصول شکایت شده و انجام تست های لازم بر روی آن و اخذ نمونه ها (در صورت نیاز) و یا بررسی های حضوری ، نتیجه نهایی ، توسط مدیر تضمین کیفیت در فرم بررسی شکایات مرتبط به کیفیت محصول ثبت می‌گردد.

کمیته تخصصی ضمن تجزیه و تحلیل شکایت ، اقدام به بررسی راه های جلوگیری از تکرار شکایت و رفع اشکال و تعریف اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه لازم نموده و مجری آن را تعیین می‌نماید . مجری موظف است اقدامهای خواسته شده را بطور کامل انجام دهد .

مدیر تضمین کیفیت موظف است ضمن ثبت موارد فوق در فرم گزارش مطابق با روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه موارد را پیگیری نماید .

- سرپرست انبار موظف است ، تاثیر های ضایعاتی و معیوب را به انبار ضایعات انتقال داده و گزارش آن را به اطلاع مدیریت برساند.

در صورت موجود نبودن تاثیر در انبار محصول ، مراتب از طریق مدیر فروش به اطلاع مدیر برنامه ریزی رسیده تا تغییرات لازم را در برنامه ریزی های آینده اعمال نماید .

تایر های سالم ترخیص شده به همراه آخرین نسخه از فرم بررسی شکایات مرتبط با کیفیت محصول برای مدیر فروش ارسال می گردد و ایشان پس از ابطال نسخه اولیه فرم ، تایر را برای مشتری فرستاده و برحسب نیاز مورد را بصورت شفاهی و یا کتبی به اطلاع مشتری می رساند و نسخه تکمیل شده را بعنوان شکایات نگهداری می کند و فرم پیگیری بررسی شکایات مشتریان را نیز تکمیل می نماید .

۲- شکایات غیر مرتبط با کیفیت محصول :

مدیر فروش پس از دریافت هر گونه شکایات که به کیفیت محصول مربوط نباشد آن را در فرم شکایات ثبت می نماید و اگر شکایات ناشی از مشکلات بازرگانی و مالی باشد خود ضمن هماهنگی با بخش های مربوطه موضوع را تا رفع شکایت پیگیری مینماید. در صورتی که شکایت مربوط به واحده های دیگر باشد با ارسال فرم فوق به واحد مربوطه شکایات را پیگیری مینماید در صورتی که نیاز به تعریف اقدام اصلاحی و پیشگیرانه باشد مدیر تضمین کیفیت با تکمیل فرم موارد را طبق روش اجرایی اقدام اصلاحی پیشگیرانه پیگیری می نماید .

مدیر فروش پس از دریافت هر گونه شکایت مرتبط و یا غیرمرتبط با کیفیت محصول جهت تسهیل در پیگیری شکایت باید آن را در فرم پیگیری بررسی شکایات مشتریان ذخیره و شکایات را بر اساس این فرم پیگیری نماید.