

ارتباط مشتریان جهت رسیدگی به شکایات-امور مشتریان
دفتر مرکزی: ۸۹۳۳۱۳۴۲
فاکس: ۸۹۷۸۷۱۵۳
آدرس ایمیل:
csm@cross-ir.com

وب سایت (صدای مشتری):
www.cross-ir.com

- ۱- دریافت شکایت
ثبت اطلاعات مربوط به شکایت همراه با کد شناسایی پشتیبان منحصر بفرد برای هر شاکی، ارائه راه حل در خواست شده، محصولات یا عملکردهای سازمان مورد شکایت، تاریخ سررسید برای پاسخ دهی، داده های مربوط به کارکنان، اقدام فوری انجام شده و
- ۲- ردیابی شکایت
شکایت بایستی از ابتدای فرآیند تا رضایت شاکی یا اتخاذ تصمیم نهایی ثبت شود. آخرین وضعیت شاکی در فواصل زمانی حداقل بایستی در دسترس باشد.
- ۳- اعلام وصول شکایت
دریافت هر شکایت بایستی فوری به شاکی اعلام شود (از طریق پست، تلفن، پست الکترونیکی و سایر)
- ۴- ارزیابی اولیه شکایت
هر شکایت پس از دریافت بایستی ابتداء از نظر شرایط محتوایی از قبیل شدت، مفهوم ایمنی، پیچیدگی و اثر گذاری و ضرورت و امکان اقدام فوری مورد بررسی قرار گیرد.
- ۵- بررسی شکایت
همه بایستی تلاش معقول و منطقی خود را به جهت بررسی تمامی شرایط مربوطه و اطلاعات پیرامون شکایت بکار گیرند. میزان بررسی بایستی متناسب با اهمیت، فراوانی مورد و شدت شکایت باشد.
- ۶- پاسخ به شکایت
سازمان بایستی پس از بررسی مشکل را برطرف سازد و از تکرار آن در آینده جلوگیری نماید. در صورت عدم رفع فوری شکایت، در آن صورت بایستی در سریع ترین زمان ممکن به تصمیمی اثر بخش هدایت شود.
- ۷- اطلاع رسانی به تصمیم
تصمیمی یا هر اقدام در رابطه با شکایت که به شاکی یا کارکنان دخیل مربوط میشود بایستی به محض تصمیم گیری یا اقدام به ایشان رسانده شود.
- ۸- مختومه کردن شکایت
اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی از طرف سازمان را بپذیرد در این صورت تصمیم یا اقدام مورد نظر بایستی اجرا و ثبت گردد. اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را نپذیرد در این صورت شکایت بایستی مفتوح بماند این وضعیت بایستی ثبت شده و روشهای معقول دیگر به اطلاع شاکی برسد، سازمان بایستی به پایش پیشرفت شکایت ادامه داده تا رضایت شاکی فراهم شود.

امضاء
کامران عظیم
زاده

