



رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان

تاریخ بازنگری: ۹۷/۵/۲۰

شماره بازنگری: ۰۲

مدت اعتبار: دو سال

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده
علیرضا شه پرست مدیر عامل	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسئول فنی ستاد	سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی

فهرست بازنگری و شرح تغییرات

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات و بخش (های) بازنگری شده	علت بازنگری

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

	کد:	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰	
	شماره بازنگری: ۰۲	
	صفحه: ۲ از ۹	

هدف:

هدف از این دستورالعمل، ایجاد رویه ای استاندارد به منظور دریافت، بررسی و پیگیری شکایات مشتریان با هدف ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان .

دامنه کاربرد:

مراکز توزیع
دفتر مرکزی

تعاریف:

- مشتری: کلیه افراد حقیقی و حقوقی که با احراز شرایط مصوب قانونی، خریدار محصولات و خدمات شرکت هستند.
- شکایت: گزارش کتبی یا شفاهی یک مشتری در مورد نقص یا مشکل مرتبط با کالا یا خدمات شرکت.

مسئولیت ها:

- مدیر عامل یا نماینده مدیریت در سیستم های مدیریتی مطابق شرح دستورالعمل
- مسوول فنی ستاد مطابق شرح دستور عمل
- مدیر مرکز توزیع مطابق شرح دستور عمل
- مسوول عملیات ستاد مطابق شرح دستور عمل
- مسوول فنی مرکز توزیع مطابق شرح دستور عمل
- مدیر فروش مطابق شرح دستور عمل
- سایر کارکنان مطابق شرح دستور عمل

شرح دستورالعمل:

- شکایات مشتریان می تواند به یکی از علل زیر اتفاق بیفتد:
 ۱. شکایت در مورد کیفیت کالاها (ایرادات مربوط به بسته بندی، برجسب اصالت، وجود ذرات، تغییر رنگ، نشتی، ناتوانی بیمار در استفاده، نقص فنی سرنگ یا دستگاهو عوارض جانبی دارو)
 ۲. شکایت در مورد کیفیت خدمات (مواردی چون شکایت مشتری نسبت به رفتار حرفه ای عوامل فروش و وصول، زمان بندی و نظم در ویزیت و توزیع، مطابقت تعدادی سفارش گذارده شده و کالای تحویل شده و....)

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

 <p>سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان</p>	کد:
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰
	شماره بازنگری: ۰۲
	صفحه: ۳ از ۹

رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان

• ابراز شکایت از طرف مشتریان می تواند به یکی از روش های زیر صورت پذیرد :

۱. از طریق مرکز توزیع :

- ✓ در زمان ویزیت توسط فروشنده
- ✓ در زمان توزیع توسط موزع
- ✓ مراجعه حضوری به مرکز توزیع
- ✓ تماس تلفنی با مرکز توزیع
- ✓ ارسال از طریق پست یا فکس

۲. تلفن انتقادات و پیشنهادات (درج شده بر روی فاکتور)

- ۳. دریافت شکایت مشتری با واسطه از طریق قانونی و ذیصلاح مانند وزارت بهداشت یا دانشگاههای علوم پزشکی .
- ۴. از طریق وبسایت شرکت.

• دریافت کننده شکایت می بایست کد پیگیری شکایت را به مشتری اعلام نماید تا مشتری بتواند توسط این شماره از آخرین وضعیت شکایت خود مطلع شود.

• شماره پیگیری ترکیبی از کد مشتری و تاریخ ارائه شکایت توسط مشتری می باشد. به عنوان مثال مشتری با شماره کد ۱۱۲۱۶۴ در تاریخ ۹۴/۰۱/۲۵ شکایت خود را به شرکت ارائه می نماید در این صورت شماره پیگیری شکایت مشتری ۱۱۲۱۶۴۹۴۰۱۲۵ می باشد.

• در شکایت مشتریان از کیفیت کالا، جهت امکان برقراری ارتباط مستقیم از سوی تامین کننده و پیگیری های بعدی با مشتری مربوطه، لازم است تا اجازه مشتری جهت انتقال اطلاعات شخصی وی (مانند نام و نام خانوادگی، شماره تماس، آدرس و...) به تامین کننده اخذ شود. جهت این موضوع در فرم ثبت شکایات مرتبط با کالا به شماره 023-1 قسمت مربوطه پر شده با اخذ اجازه مربوطه از مشتری، فرد پرکننده فرم در محل مربوطه امضای خود را درج نماید.

در فرم ثبت شکایات مرتبط با خدمات به شماره کد 023-2 بندی جهت اخذ اجازه مشتری برای در اختیار قرار دادن اطلاعات شخصی وی موجود است . چنانچه مشتری این اجازه را در قسمت مربوطه ندهد، به غیر از افراد مسوول ذکر شده در این دستورالعمل، شخص دیگری مجاز به رویت اطلاعات و فرم های مربوط به این مشتری نمی باشد.

ارائه شکایت به مرکز توزیع

از طریق فروشندگان یا موزعین

- در صورتیکه مشتری در زمان مراجعه فروشنده و یا موزع نسبت به نحوه ارائه خدمات و یا کیفیت کالا شکایتی داشته باشد، مراتب را به ایشان اعلام می نماید . فروشنده ویا موزع شرکت می بایست مطابق فرم ثبت شکایات مشتریان، اقدام به ثبت کامل شکایت مشتری و اخذ تاییدیه ایشان نماید.
- در صورتیکه شکایت، مربوط به مشکل کیفی محصول باشد، فرم تکمیل شده شکایات مرتبط با کالا به شماره 023-1 جهت پیگیری به مسوول فنی مرکز توزیع ارسال می شود .

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

	کد:	<h2 style="margin: 0;">رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰	
	شماره بازنگری: ۰۲	
	صفحه: ۴ از ۹	

- در صورتیکه شکایت مشتری در مورد کیفیت خدمات باشد، فرم شکایات مرتبط با خدمات به شماره کد 023-2 جهت پیگیری های لازم به رییس مرکز ارجاع می گردد تا ایشان اقدام نماید.
- شایان ذکر است فروشندگان و موزعین می بایست همواره فرم های خالی شکایات مشتریان را همراه خود داشته باشند تا چنانچه در تورهای ویزیت و توزیع شکایتی از مشتری دریافت شد آن را در فرم مرتبط ثبت نمایند .

از طریق مراجعه حضوری یا تماس تلفنی

- در صورتیکه مشتری به منظور ابراز شکایت به مرکز توزیع مراجعه نماید ویا تمایل داشته باشد شکایت خود را از طریق تماس تلفنی به مرکز توزیع ابراز نماید شکایت ایشان با توجه به حیطه مرتبط و تمایل مشتری توسط یکی از افراد زیر دریافت و در فرم ثبت شکایات مشتریان درج می گردد:
 - رییس مرکز توزیع
 - مدیر مالی/اداری
 - مسوول فنی
- در صورتیکه شکایت مربوط به مشکل کیفی محصول باشد، فرم تکمیل شده شکایات مرتبط با کالا به شماره 023-1 جهت برای مسوول فنی مرکز توزیع ارسال می گردد. در صورتی که شکایت مشتری در مورد کیفیت خدمات باشد، فرم شکایات جهت پیگیری های لازم به رییس مرکز فروش ارجاع می گردد.

از طریق فکس یا ارسال نامه

در صورتیکه مشتری شکایت خود را از طریق فکس ویا پست به شرکت ارسال نماید هریک از پرسنل دریافت کننده شکایت می بایست آن را به رییس مرکز توزیع تحویل نمایند، پس از ثبت شکایت ، در صورتی که شکایت مربوط به مشکل کیفی محصول باشد، فرم تکمیل شده شکایت مرتبط با کالا به شماره 023-1 جهت پیگیری برای مسوول فنی مرکز توزیع ارسال می گردد. در صورتیکه شکایت مشتری در مورد کیفیت خدمات باشد، فرم شکایت مرتبط با خدمات 023-2 جهت پیگیری های لازم به رییس مرکز توزیع ارجاع می گردد.

دریافت شکایت مشتری با واسطه از طریق مراجع قانونی

دریافت شکایت به سه صورت زیر انجام می پذیرد:

- ارجاع شکایت مشتری از طریق دانشگاه های علوم پزشکی به روسای مراکز توزیع
 - ارجاع شکایت مشتری از طریق دانشگاه های علوم پزشکی به مسوول فنی مرکز توزیع
 - ارجاع شکایت مشتری از طریق دانشگاه های علوم پزشکی به مدیر عامل
- در هر صورت پس از دریافت شکایت مشتری از طرق ذکر شده، می بایست شکایات مرتبط با کیفیت خدمات به نماینده مدیر عامل و در مورد مشکلات مرتبط با کالا به مسوول فنی ستاد ارجاع شود تا اقدامات لازم انجام پذیرد.

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده
علیرضا شه پرست مدیر عامل	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی

 <p>کد: تاریخ: ۹۷/۵/۲۰ شماره بازنگری: ۰۲ صفحه: ۵ از ۹</p>	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>

دریافت شکایت از طریق وب سایت شرکت

- مشتریان می توانند با مراجعه به وبسایت شرکت و پیوند مربوط به ثبت شکایات، نسبت به ثبت و اعلام شکایت خود اقدام نمایند.
- در صورتی که شکایات مربوط به کیفیت خدمات باشد به رییس مرکز توزیع ارجاع می شود و چنانچه شکایت درج شده مربوط به کیفیت کالا باشد به مسوول فنی ستاد ارجاع می شود.

نحوه پاسخگویی به شکایات مرتبط با کالا

کلیه شکایات مرتبط با کیفیت کالا پس از تکمیل فرم ثبت شکایات مرتبط با کالا و بررسی اولیه توسط مسوول فنی مرکز توزیع به مسوول فنی ستاد ارسال می گردد.

تبصره ۱: در صورتیکه مرکزی فاقد مسوول فنی باشد شکایات دریافت شده توسط رییس مرکز توزیع به مسوول فنی ستاد ارسال می گردد.

توجه ۱: در خصوص شکایات مرتبط با کالا مسوول فنی ستاد می بایست نسبت به دریافت نمونه کالا اقدام نماید.

- چگونگی انتقال کالای معیوب از مراکز عملیاتی به انبار مرکزی مطابق دستورالعمل نحوه انتقال کالا بین مراکز عملیاتی می باشد.

- نمونه معیوب بعد از بررسی مسوول فنی ستاد با هماهنگی واحد بازرگانی و عملیات ستاد به تامین کننده ارسال می گردد.
- مسوول فنی ستاد طی نامه ای موضوع شکایت را به همراه رو نوشت فرم شکایات مشتریان برای تامین کننده ارسال می نماید. همچنین مهلت زمانی پاسخ به شکایت در نامه ذکر می گردد.

توجه ۲: در قالب این نامه ذکر می گردد که در صورت منتج شدن کارشناسی شرکت به وارد بودن شکایت مشتری و عدم پذیرش تامین کننده، موضوع جهت داوری به وزارت بهداشت ارجاع خواهد شد.

- رسید عودت کالا به تامین کننده جهت ثبت در سیستم و کسر از موجودی به واحد عملیات ستاد ارسال می گردد.
- پاسخ تامین کننده به شکایات ارسالی می تواند به یکی از حالات زیر صورت پذیرد:

۱. قبول شکایت: کالای مربوطه با توافق با تامین کننده به ایشان عودت می شود و یا در ضایعات ناشی از تولید، نگهداری می گردد.

۲. عدم پذیرش شکایت: در این حالت در صورتیکه پس از انجام مذاکرات، مسوول فنی شرکت همچنان بر وارد بودن شکایت مشتری معتقد باشد، مذاکره یا نامه نگاری مجددی با تامین کننده انجام می دهد و نهایتاً در صورت عدم پذیرش موضوع توسط تامین کننده موضوع جهت داوری به سازمان غذا و دارو ارجاع می گردد.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

	کد:	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰	
	شماره بازنگری: ۰۲	
	صفحه: ۶ از ۹	

۳. عدم پاسخگویی: کالای مشکل دار، با اعلام به مرکز توزیع در لیست ضایعات ناشی از تولید قرار می گیرد.
توجه ۳: در مواردی ممکن است بر اساس نظر تامین کننده شکایت منجر به ریکال گردد در این صورت تمامی موارد مطابق دستورالعمل نحوه انجام ریکال صورت می پذیرد.

- در نهایت نتایج پیگیری شکایت مشتری در قالب فرم ثبت شکایات مشتریان به همراه نامه اداری از طرف رییس مرکز توزیع، مسوول فنی مرکز توزیع و یا مسوول فنی ستاد به اطلاع مشتری می رسد.

نحوه پاسخگویی :

- کلیه شکایات مرتبط با کیفیت خدمات پس از تکمیل فرم شکایات مرتبط با خدمات به رییس مرکز توزیع (مدیر فروش) ارجاع داده می شود.
- رییس مرکز فروش /مدیر فروش مرکز توزیع اقدام به بررسی شکایت نموده و یک نسخه از آن را به معاونت فروش ارسال می نماید.
- در صورتیکه شکایت مشتری مربوط به موضوعی باشد که رفع آن خارج از اختیارات مرکز توزیع باشد، نماینده مدیریت موضوع را به مدیر مرتبط ستادی ارجاع می دهد.

ثبت سوابق شکایات مشتریان

ثبت سوابق شکایات

تمامی شکایات دریافت شده مطابق فرم شکایات مرتبط با کیفیت کالا به شماره 023-1 در بانک اطلاعات شکایات مرتبط با کالا وارد می شود. این اطلاعات شامل موارد زیر می باشد:

- شماره
- کد مشتری
- نام مشتری
- تاریخ ارائه شکایت (منظور زمانبست که مشتری شکایت خود را ارائه نموده است).
- نحوه درج تاریخ در فایل اکسل به صورت مثال زیر می باشد:
- تاریخ ۱۳۹۶/۰۱/۱۶ در فایل بصورت ۹۶۰۱۱۶ درج می گردد.
- نحوه دریافت شکایت (فروشنده، موزع، مراجعه حضوری به مرکز، تماس تلفنی، تلفن انتقادات و پیشنهادات، ارسال نامه، فکس، وبسایت شرکت، مراجع قانونی، سایر)
- کد کالا
- شرح کالا
- نام تامین کننده (شرکت تولید کننده یا وارد کننده کالای مورد شکایت)
- شماره بچ
- نوع شکایت (نقص در بسته بندی کالا، تغییر شرایط ظاهری کالا، اثرات جانبی دارو، کسری در بسته بندی، سایر)
- توضیحات (خلاصه ای از شکایت و دلایل آن در این ستون وارد می شود)

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

	کد:	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰	
	شماره بازنگری: ۰۲	
	صفحه: ۷ از ۹	

- وضعیت رسیدگی (در انتهای هرماه وضعیت رسیدگی به هر شکایت توسط واحد شکایات و خدمات مشتریان پیگیری شده و در این ستون وارد می شود)
- پاسخ تامین کننده در خصوص شکایات مرتبط با کیفیت کالا(خلاصه ای از پاسخ تامین کننده به شکایت ارسال شده در این ستون پر می شود)
- در خصوص شکایات مرتبط با کیفیت خدمات حوزه مرتبط (با توجه به نوع شکایت ، حوزه سازمانی که مسوول رسیدگی به آن می باشد در این ستون وارد می شود)
- تاریخ اعلام نتیجه (زمانی که بررسی شکایت تکمیل شده و نتیجه به مشتری اعلام می گردد)
- مدت زمان رسیدگی (بازه زمانی طی شده بین دریافت شکایت تا اعلام نتیجه به مشتری)
- نتایج کلی شکایات مشتریان از کیفیت کالا و تجزیه و تحلیل آن در جلسات بازنگری مدیریت طرح می گردد.

سوابق مرتبط

ردیف	نام سابقه	محل نگهداری	مسوول نگهداری	مدت زمان نگهداری
۱	فرم ثبت شکایات مرتبط با کیفیت کالا	مرکز توزیع	مسوول فنی مرکز	۱۰ سال
		واحد فنی ستاد	مسوول فنی ستاد	
۲	فرم ثبت شکایات مرتبط با کیفیت خدمات	مرکز توزیع	رییس مرکز توزیع	۱۰ سال
		واحد فروش ستاد	معاون فروش	
۳	بانک اطلاعات مرتبط با کیفیت کالا	واحد فنی ستاد	مسوول فنی ستاد	۱۰ سال
۴	بانک اطلاعات مرتبط با خدمات	واحد فروش ستاد	معاونت فروش	۱۰ سال

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

	کد:	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
	تاریخ: ۹۷/۵/۲۰	
	شماره بازنگری: ۰۲	
	صفحه: ۸ از ۹	

۱- پیوست ها:

فرم شکایت و انتقاد مشتریان

۲- تغییرات:

- مسئولیت ایجاد تغییر و اصلاح این SOP با واحد برنامه ریزی و نظارت راهبردی و مسئول فنی ستاد می باشد.
- ۱-۸- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای SOP برعهده مسئول فنی ستاد و مسئولین فنی مراکز توزیع می باشد.
- ۲-۸- مسئولیت تایید SOP برعهده مسئول فنی ستاد می باشد.
- ۳-۸- مسئولیت تصویب SOP بر عهده مدیرعامل و هیئت مدیره می باشد.
- ۴-۸- مسئولیت نظارت بر اطلاع کلیه کارکنان مشمول این SOP بر عهده روسای مراکز توزیع و مسئولین فنی مراکز توزیع می باشد.

فرم شکایات مرتبط با کیفیت کالا به شماره ۱-۲۳

تاریخ تکمیل فرم:				کد مشتری:		
صنف: آزمایشگاه <input type="checkbox"/> پرتونگاری <input type="checkbox"/> تجهیزات پزشکی <input type="checkbox"/> دی کلینیک <input type="checkbox"/> پلی کلینیک <input type="checkbox"/> انبار دارویی دانشگاه <input type="checkbox"/> انبار دارویی بیمارستان <input type="checkbox"/> مطب <input type="checkbox"/> درمانگاه <input type="checkbox"/> مرکز ترک اعتیاد <input type="checkbox"/>						
۱- شکایت و انتقاد از محصول و فرآورده دارویی:						
ردیف	کد کالا	شرح کالا	سری ساخت	تاریخ انقضاء	علت شکایت	
آیا امکان اعلام مشخصات مشتری به تامین کننده ویا سایر مراجع ذیصلاح می باشد؟ بله: _____ خیر: _____ امضاء مشتری						

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسوول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل

 <p>کد: تاریخ: ۹۷/۵/۲۰ شماره بازنگری: ۰۲ صفحه: ۹ از ۹</p>	<h2>رویه اجرایی استاندارد رسیدگی به شکایت و انتقاد مشتریان</h2>
--	---

فرم ثبت شکایات مرتبط با خدمات شماره ۲-۲۳۰

ردیف	نام واحد مورد انتقاد	نام فرد مورد انتقاد	علت شکایت
<p>آیا امکان اعلام مشخصات مشتری به تامین کننده و یا سایر مراجع ذیصلاح و یا متشاکمی می باشد؟</p> <p>بله : خیر : امضاء مشتری</p>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: امضاء:		نام و نام خانوادگی مؤسس یا مسؤول فنی: امضاء:	
نام و نام خانوادگی ویزیتور: امضاء:		نام و نام خانوادگی مدیر فروش: امضاء:	

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سید کامبیز طاهری کاشانی مدیر پروژه استقرار نظام طرح و برنامه ریزی	دکتر رودابه وهاب زاده رودسری مسؤول فنی ستاد	علیرضا شه پرست مدیر عامل