



آزمایشگاه انهار حیات کرمان




روش اجرایی مدیریت شکایات مشتریان

شرح تغییرات

شرح تغییرات	تاریخ
کلیه روش اجرایی و فرمها	۹۸/۱۰/۲۷
اصلاحات به منظور بهبود روش	۱۴۰۱/۰۲/۰۱

قسمت های دریافت کننده مدرک

آزمایشگاه ها

تاریخ تهیه اولیه: ۱۴۰۱/۰۲/۰۱	شماره بازنگری: ۰۵	کد سند: P-13
	تهیه کننده	
	نام و نام خانوادگی	محدثه اقطابی
	سمت	مدیر کیفیت
	تأیید کننده	
	نام و نام خانوادگی	مهديه عسکری
	سمت	مدیر آزمایشگاه
	تصویب کننده	
	نام و نام خانوادگی	مهديه عسکری
	سمت	مدیر آزمایشگاه
مدرک معتبر است	وضعیت کنترل	

۱-هدف:

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح مراحل دریافت، ارزیابی، تحقیق و گزارش شکایات مشتری می باشد.

۲-دامنه کاربرد:

کلیه مشتریان دریافت کننده خدمات آزمون

۳-مراجع:

شماره مرجع	شرح
ISO 9000:2015	Quality management systems fundamentals and vocabulary
ISO 9001:2015	Quality management systems -requirements
ISO/IEC17025:2017	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
ISO 10002:2018	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

۴-تعاریف:

مرجع	تعریف	واژه
ISO9000:2015	خروجی سازمان که ممکن است بدون هرگونه تبدالی بین سازمان و مشتری، تولید شود.	محصول
ISO9000:2015	خروجی سازمان شامل حداقل یک فعالیت که ضرورتاً بین سازمان و مشتری انجام می شود.	خدمت
ISO 10002:2018	شخص یا سازمانی که کالا یا خدمت مورد نظر یا مورد نیاز خود را دریافت می کند یا می تواند دریافت کند. یادآوری- مشتری ممکن است درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.	مشتری
----	شامل کلیه کارکنان و واحدهایی که نتایج آزمون را دریافت می نمایند.	مشتری داخلی
----	شامل افراد خارج سازمان، شرکت ها، قانون گذارها که نتایج آزمون را دریافت می نمایند.	مشتری خارجی
ISO 10002:2018	شخص، سازمان یا نماینده ایشان که شکایتی را مطرح می کند.	شاکی
ISO 10002:2018	برداشت مشتری از میزان برآورده شدن انتظارات وی نکته تکمیلی ۱: ممکن است انتظار مشتری برای سازمان شناخته شده نباشد یا تا زمان تحویل محصولیا خدمت برای مشتری نامشخص باشد ممکن است به منظور دستیابی به رضایت بالای مشتری برآورده نمودن انتظاری از مشتری، که نه به صورت تصریحی، نه تلویحی و نه به صورت الزامی بیان نشده، ضروری باشد. نکته تکمیلی ۲: میزان شکایات یک شاخص معمول از رضایت پایین مشتری محسوب می شود اما عدم وجود آن لزوماً به معنای رضایت بالای مشتری نمی باشد. نکته تکمیلی ۳: حتی هنگامی که خواسته های مشتری با وی مورد توافق قرار گرفته و برآورده شده اند این عمر لزوماً رضایت بالای مشتری را تضمین نمی نماید	رضایت مشتری

ISO9000:2015	رضایت مشتری، عقاید، نظرات و ابراز علاقه به یک محصول، خدمت یا فرآیند رسیدگی به شکایات	بازخورد
ISO9000:2015 ISO 10002:2014	در خصوص «رضایت مشتری»، بیان نارضایتی به یک سازمان در ارتباط با کالا و خدمت آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایات، هرگاه ارائه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد. یادآوری ۱- شکایات می‌توانند در ارتباط با فرآیندهای دیگر، جایی که در آن سازمان با مشتری ارتباط برقرار می‌کند، انجام گیرد. یادآوری ۲- شکایات می‌توانند مستقیم یا غیرمستقیم با سازمان به وجود آیند.	شکایت
ISO9000:2015 ISO 10002:2014	تعامل سازمان با مشتری در طی چرخه حیات محصول یا خدمت	خدمت مشتری
ISO9000:2015 ISO 10002:2014	فرد یا سازمانی که می‌تواند بر تصمیم یا فعالیتی اثر گذارد یا از آن اثر پذیرد یا بپندارد که از فعالیت‌ها یا تصمیمات سازمان اثر می‌پذیرد. مثال: مشتریان، مالکان، افراد یک سازمان، تامین کنندگان بانکداران، نهادهای قانون گذار، اتحادیه‌ها، شرکا یا جامعه که می‌تواند شامل رقبا یا گروه‌های فشار و مخالفین باشد.	ذینفع
ISO9000:2015	تعیین تناسب، کفایت یا اثربخشی یک موجودیت به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده مثال: بازنگری مدیریت، بازنگری طراحی و توسعه، بازنگری خواسته‌های مشتری، بازنگری اقدام اصلاحی و بازنگری متقابل نکته تکمیلی ۱: بازنگری می‌تواند شامل تعیین بازدهی نیز باشد.	بازنگری
ISO9000:2015	اقدامی به منظور رفع یک عدم انطباق کشف شده نکته تکمیلی ۱: یک اصلاح می‌تواند پیش از، همراه با یا بعد از اقدام اصلاحی انجام شود. نکته تکمیلی ۲: یک اصلاح می‌تواند به عنوان مثال دوباره کاری یا درجه بندی مجدد به محصول باشد.	اصلاح
ISO9000:2015	اقدامی به منظور رفع علت یک عدم انطباق و پیشگیری از وقوع مجدد آن نکته تکمیلی ۱: ممکن است برای یک عدم انطباق بیش از یک علت وجود داشته باشد. نکته تکمیلی ۲: اقدام اصلاحی به منظور پیشگیری از وقوع مجدد {رویداد} می‌باشد در حالی که اقدام پیشگیری، به منظور پیشگیری از وقوع {رویداد} می‌باشد.	اقدام اصلاحی
ISO9000:2015	میزانی که فعالیت‌های طرح ریزی شده، محقق گردیده و نتایج طرح ریزی شده بدست می‌آیند.	اثر بخشی

۵-مسئولیتها:

شرح وظایف و اختیارات	مسئول
<p>جبران خسارت مشتری در ارتباط با نتایج آزمون اشتباه</p>	<p>مدیر عامل</p>
<p>ارزیابی شکایت تحقیق و تحلیل علل ریشه ای شکایت تصمیم گیری در ارتباط با اینکه شکایت صحیح می باشد یا خیر تعیین اصلاحات ممکن یا اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه بررسی اثربخشی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه انجام شده اطلاع رسانی به مدیر ارشد سازمان در ارتباط با نتایج آزمون تحت تأثیر قرار گرفته و محصولات ارسالی به مشتری اطلاع رسانی به مدیر ارشد سازمان در ارتباط با میزان خسارات مشتری ناشی از نتایج آزمون اشتباه</p>	<p>مدیر آزمایشگاه</p>
<p>دریافت شکایت مشتری بررسی و تصدیق کلیه اطلاعات ذکر شده در فرم شکایت مشتری و سایر اطلاعات پیوست شده اطلاع رسانی به شاکی جهت ارسال اطلاعات اضافی آماده سازی و ارسال پیام دریافت شکایت به شاکی ارسال فرم شکایت مشتری و کنترل کار نامنطبق به مدیر آزمایشگاه اطلاع رسانی به شاکی در ارتباط با تصمیمات اتخاذ شده مربوط به شکایت پیگیری رضایت شاکی از فرآیند رسیدگی به شکایت انجام بهبودهای ضروری در فرآیند رسیدگی به شکایت</p>	<p>مدیر کیفیت</p>
<p>همکاری در فرآیند رسیدگی به شکایت در صورتی که توسط مدیر آزمایشگاه درخواست شود</p>	<p>سایر پرسنل</p>



۶- شرح انجام:

۶-۱- کانالهای ارتباطی دریافت شکایت مشتری:

کلیه شکایات باید توسط شاکی در فرم شکایت که در وب سایت شرکت قرار داده شده است ثبت شوند. این فرم شامل موارد زیر است:

- وابستگی شخص و سازمانی که شکایت را ارائه داده است،
- تاریخ دریافت شکایت
- ماهیت شکایت.

فرم شکایت و سایر اطلاعات لازم، قبل از شروع بررسی رسمی باید برای مدیر کیفیت ارسال شود. با این حال، اطلاعات ارائه شده می تواند به کانالهای زیر ارسال شود:
پست الکترونیک، نمابر، آدرس پستی
شخص معرفی شده برای رسیدگی به شکایت مدیر کیفیت می باشد.

۶-۲- دریافت شکایت و اطلاع رسانی به مشتری:

مدیر کیفیت کلیه اطلاعات فرم شکایت و اطلاعات اضافی پیوست شده به آن را بررسی و تایید می نماید. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر برای بررسی شکایت، مدیر کیفیت شاکی را برای فرستادن مدارک بیشتر مطلع می سازد. مدیر کیفیت نامه تایید دریافت شکایت را به صورت زیر تهیه و ارسال می نماید:

..... محترم

باتشکر از تماس شما، در ارتباط باشکایت/ مشکل.

متأسفیم که شما مجبور شدید این کار را انجام دهید و برای هرگونه ناراحتی پیش آمده عذرخواهی می کنیم. ما به شکایات، به عنوان بازخورد مثبت و کمک کننده نگاه می کنیم و تمام تلاش خود را برای حل مناسب و سریع آنها به کار خواهیم گرفت.

هدف ما این است که در یک هفته آینده به طور دقیق پاسخ شکایت شما را بدهیم. در صورت نیاز به تماس مجدد با ما، در رابطه با این موضوع، شماره مرجع شما XXXXXXXX است. من امیدوارم که به پاسخ مناسبی برای این موضوع خواهیم رسید و بار دیگر از شما برای صرف وقت و مطرح کردن این موضوع با ما، تشکر می کنم.

ارادتمند شما

۶-۳- تحقیق شکایات:

به منظور ردیابی شکایت، مدیر کیفیت شماره منحصر به فردی را به شکایت به شرح زیر اختصاص می دهد:

شماره سریال - ماه - سال

XX-XX-XXX

مدیر کیفیت فرم شکایت و اطلاعات تکمیلی را در فرم کنترل کارنامنطبق پیوست و برای مدیر آزمایشگاه ارسال می نماید. مدیر آزمایشگاه مطابق روش اجرایی کنترل کارنامنطبق، اقدام به تحقیق در ارتباط با علت شکایت می نماید. در تحقیقات علل ریشه ای ممکن است موارد زیر بررسی شود:

- مصاحبه با مجری آزمون

- بررسی داده های خام آزمون و محاسبه نتیجه

- بررسی داده های ضبط شده در تجهیزات، به عنوان مثال، داده های کالیبراسیون، نتایج کنترل کیفیت و غیره

- تکرار کالیبراسیون تجهیزات و چک به منظور بررسی ویژگی‌های اندازه شناختی تجهیز
- بررسی واکنشگرها و استاندارد استفاده شده برای آزمایش
- در صورت امکان، آزمون مجدد نمونه های بایگانی شده.
توجه: پیگیری شکایت به این صورت است که آزمایش مجدد نمونه بایگانی شده توسط شخص دیگری که مرتبط با شکایت مربوطه نمی باشد انجام می شود
توجه: در صورت درخواست شاکی، مجدداً آزمایش را در حضور او انجام داده یا آزمایش در آزمایشگاه دیگری تکرار می گردد، توافق توسط مدیر آزمایشگاه انجام خواهد شد.
در صورتی که تحقیقات نشان دهد که شکایت صحیح نمی باشد، هزینه مربوطه توسط فرد شاکی پرداخت می شود.
اگر روند تحقیقات نشان دهد که شکایت صحیح نمی باشد، به عنوان مثال، نتایج تحت تاثیر قرار نگرفته است، کلیه اطلاعات تحقیقات و شواهد عینی در فرم کنترل کار نامطبق ثبت می شود.
اگر نتیجه تحقیقات نشان دهد شکایت صحیح می باشد، کلی اقدامات لازم جهت رفع شکایت توسط مدیر آزمایشگاه تعیین و در فرم کنترل کار نامطبق ثبت شده و تحویل مجری انجام کار می شود.

۴-۶ - اقدامات مربوط به شکایت:

اقدامات برنامه ریزی شده توسط فرد یا افراد مشخص شده انجام می شود و گزارش اجرای کار در فرم کارنامطبق ثبت می شود.
اگر تحقیقات نشان دهد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته است، اقدامات زیر توسط مدیر آزمایشگاه انجام خواهد شد:
- اطلاع رسانی به مشتری در مورد نتایج قبلی تحت تأثیر قرار گرفته
- فراخوانی گزارشات آزمون ترخیص شده
- برآورد میزان خسارت وارده به مشتری به دلیل اشتباه.
پس از تکمیل کلیه اقدامات برنامه ریزی شده، مدیر آزمایشگاه اثربخشی اقدامات انجام شده را پایش نموده و نتایج در فرم کنترل کار نامطبق ثبت می شود.
توجه: مدیر آزمایشگاه احتمال وقوع مجدد کارنامطبق را بررسی نموده و نتایج در فرم کنترل کار نامطبق ثبت می شود، چنانچه احتمال وقوع مجدد کار نامطبق وجود داشته باشد، اقدام اصلاحی مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی پیگیری می شود.
خلاصه ای از اقدامات انجام شده در فرم شکایت ثبت و کلیه مستندات جهت اطلاع رسانی مستقل به مشتری تحویل مدیر کیفیت می شود.

۵-۶ - اطلاع رسانی به شاکی:

مدیر کیفیت با تماس تلفنی، شاکی را در ارتباط با اقدامات انجام شده مطلع نموده و در مورد حل شکایت از شاکی سؤال می کند و کلیه مکالمات و نتایج در فرم شکایت ثبت می شود.
چنانچه مشتری برطرف شدن شکایت را قبول ننماید، موضوع به اطلاع مدیر آزمایشگاه رسیده و ایشان مجدداً موضوعات را بررسی می نمایند.
اگر مدیر آزمایشگاه با نظر مشتری مبنی بر عدم رفع شکایت موافق نباشد، موضوع به اطلاع مشتری رسیده و در صورت عدم توافق شکایت به مراجع ذیربط قانونی ارجاع می شود و رأی صادره برای طرفین قابل اجرا می باشد.
توجه: به منظور رعایت الزام بند ۷-۶-۹ استاندارد در ارتباط با خروجی هایی که باید به شکایت کننده اطلاع رسانی شود بایستی توسط فردی (افرادی) ایجاد، بازنگری و تأیید گردد که در فعالیت آزمایشگاهی مربوطه دخیل نمی باشد، وظیفه اطلاع رسانی به مشتری در ارتباط با شکایت به مدیر کیفیت واگذار شده است.

**۶-۶- گزارش برای بازنگری مدیریت:**

مدیر آزمایشگاه گزارشی از شکایات مشتریان و نتیجه اقدامات انجام شده را برای طرح در جلسه بازنگری مدیریت تهیه می نماید. این گزارش شامل موارد زیر می باشد:

-تعداد شکایات

-درصد شکایات مختومه یا جاری

-علت اصلی شکایت و اثربخشی اقدامات صورت گرفته

۷- مدارک مرتبط:

روش اجرایی کنترل کار نامنطبق

روش اجرایی اقدام اصلاحی

روش اجرایی بازنگری مدیریت

۸- فرمها:

F54	ثبت شکایات مشتری
-----	------------------