**1- تعهدات شرکت پلیمر آریاساسول در خصوص فرایند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان:**

شکایت، وسیله ابراز نارضایتی مشتری است که نیاز به رسیدگی و پاسخگویی دارد. شکایت بخش کوچکی از نارضایتی را منعکس نموده و از آنجا که با بار منفی همراه است، به طور طبیعی هیچ انسان و یا سازمانی دوست ندارد مورد شکایت واقع شود ولی برای شرکتی که مشتری‌مداری جزو اصول آن تعریف گردیده، رسیدگی و پاسخگویی به شکایت مشتریان از اهمیت و جایگاه ویژ‌ه‌ای برخوردار است. زیرا اعتقاد داریم که شکایت مشتری ناراضی، شرکت را از نقص‌های احتمالی در اجرای فرآیندهای کاری آگاه ساخته و برطرف کردن آن‌ به شرکت اعتبار بیشتری می‌بخشد و ضریب اطمینان بالاتری را برای تأمین نیازهای مشتریانش فراهم می‌کند.

شرکت پلیمر آریاساسول به نقش و اهميت رسیدگی به شکایت‌ و دریافت بازخورد مشتری و تحلیل آن در ارتقاي جايگاه شركت در صنعت و نزد مشتريان و اهميت رضايت مشتريان از محصول دريافتي اعتقاد دارد، بر همین اساس ضمن مبادرت به استقرار سيستم مدیریت رسیدگی به شکایت، موارد زير را به طور پیوسته و دائمی دنبال مي‌كند:

* مدیران ارشد، مدیران بلافصل، روئسا و کارکنان شرکت پلیمر آریاساسول معتقد به وجود سیستم رسیدگی و پاسخگوئی به شکایت بوده و متعهدند که برای ارتقا و بهبود عملکرد این سیستم در رسیدگی و پاسخگویی به شکایت مشتریان کوشش لازم را به کار بندند تا سیستم مذکور به‌درستی به وظیفه خود عمل نماید؛
* مشتری هر زمان که از محصولات و عملکرد فرآیندهای شرکت احساس نارضایتی داشته باشد، اختیار دارد شکایت خود را مطرح و پاسخ خود را دریافت کند و اطمینان یابد که شرکت پلیمر آریاساسول متعهد به رسیدگی به شکایت ایشان بوده و در بخشی مستقل و بی‌طرف شکایت وی را تحت بررسی و رسیدگی قرار خواهد داد.
* شکایت مشتریان از عملکرد شرکت پلیمر آریاساسول و محصولاتش به مراجع قانونی و بالادستی، مشابه شکایت‌هایی که مستقیم وارد شرکت می‌شود، رسیدگی خواهد شد.
* کرامت مشتریان در فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایت و خواسته‌ها و حقوق آنان مورد احترام است و رعایت می‌شود. شرکت پلیمر آریاساسول اعتقاد دارد که رعایت و حفظ کرامت مشتریان در ارتقای برند شرکت در صنعت، نقش حیاتی دارد.
* شکایت تک‌تک مشتریان بدون توجه به موقعیت سیاسی، قومیت، فرهنگ، مذهب و زبان آن‌ها با رعایت بی‌طرفی کامل و منصفانه، رسیدگی می‌شود.

**2- فرآیند رسيدگي و پاسخگویی به شکایت**

فرآیند کلی رسیدگی و پاسخگویی به شکایت مشتریان در شرکت پلیمر آریاساسول به شرح نمودار ذیل است.

1- دریافت شکایت و بررسی اصالت آن

2- ثبت شکایات

3- اعلام وصول شکایت به شاکی

4- ارزیابی اولیه شکایت (شامل اولویت بندی و تعیین مسئول و زمان بررسی) و ارجاع به مسئول بررسی

5- بررسی شکایت

6- تعیین راهکار و تهیه متن پاسخ

7- اعلام تصمیم به شاکی

8- اجرای اقدامات

آیا شاکی از

تصمیم رضایت دارد؟

راضی است؟

اعلام نتایج اجرا

دریافت سوابق رضایت

تعیین سایر صور جایگزین

اعلام سایر صور جایگزین به شاکی جهت تصمیم گیری

دریافت تصمیم شاکی

خیر

بلی

**3- کانال­های ثبت و دریافت شکایت:**

شاکی به یکی از راه‌های زیر می‌تواند شکایت خود را از شرکت طرح و اقامه کند:

* اعلام نارضایتی توسط مشتری یا کارگزار بصورت آنلاین در سامانه رسیدگی به شکایات قابل دسترس در وبسایت ([www.aryasasol.com](http://www.aryasasol.com))
* ارسال ایمیل به آدرس پست الکترونیکی واحد امور مشتریان [sop@aryasasol.com](mailto:sop@aryasasol.com)  -[Marketing@aryasasol.com](mailto:Marketing@aryasasol.com) - [CRM@aryasasol.com](mailto:CRM@aryasasol.com)
* ارسال نامه کتبی به آدرس پستی شرکت پلیمر آریاساسول واحد امور مشتریان
* تماس تلفنی با سامانه تلفن گویای شرکت پلیمر آریاساسول 02185920000
* تماس تلفنی با تلفن واحد ارتباط با مشتری شرکت پلیمر آریاساسول 02185925151
* ارسال نمابر به دبیرخانه شرکت پلیمر آریاساسول 02188645199-07737264177
  + - ارسال شکایت شفاهی و یا در قالب نامه‌ی کتبی به مدیرعامل، مدیر مجتمع، کشیک ارشد، مدیر بازرگانی و مدیر مالی (در حوزه مشتریان بین مجتمعی)؛

**4- نحوه تنظیم و ثبت شکایت:**

برای هر شکایت ابتدا بایستی تمام جزئیات و مدارک مربوطه توسط مشتری در فرم ثبت و رسیدگی به شکایت مشتری به شماره COM-S&M.MAR-FO-001، ثبت گردد.

تا جایی که امکان دارد مشتری اطلاعاتی را که در اختیار دارد ارائه دهد تا بررسی شکایت را تسهیل نماید. همچنین در مواردی که کارگزار واسطه شکایت مصرف کننده است بایستی رسیدگی اولیه را انجام داده و در صورت نیاز، اطلاعات را در فرم شکایت تکمیل می نماید.

کارشناس خدمات مشتریان آریاساسول به محض دریافت فرم شکایت تکمیل شده اصالت شکایت را بررسی نموده و پس از تائید، بلافاصله یک کد پیگیری منحصربه فرد به شکایت اختصاص می دهد.

**5- اعلام وصول شکایت:**

مدیریت فروش و بازاریابی/کارشناس خدمات مشتریان آریاساسول بلافاصله پس از دریافت و ثبت شکایت، از طریق ارسال پیامک / تماس تلفنی و یا ایمیل، وصول شکایت را به شاکی اعلام و کد رهگیری اختصاصی را به ایشان ارائه می­نماید.

**6- ردیابي شكایات:**

شاکی در هر مرحله از فرایند رسیدگی به شکایت می تواند با برقراری تماس با مدیریت بازاریابی و فروش/کارشناس­ و یا ثبت کد شکایت در سامانه نرم افزاری (در صورت وجود)، از آخرین وضعیت پیشرفت شکایت مطلع گردد.

**7- مدت زمان مراحل فرایند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **حداکثر مدت زمان مراحل فرایند و مختومه کردن شکایات (روز)** | | | **کل زمان رسیدگی و مختومه کردن شکایات (روز)** |
| ثبت شکایت، اعلام وصول، ارزیابی اولیه و ارجاع به مسئول بررسی | بررسی شکایت و تعیین اقدامات لازم | انجام اقدامات و خاتمه شکایت |
| **3** | **20** | **7** | **30** |

**تبصره1:** چنانچه **طي ارزيابي اوليه شکایت** و یا **مرحله بررسی شکایت توسط واحد/واحدهای تخصصی** مشخص گردد كه با توجه به ماهیت شکایت و میزان پیچیدگی، رفع مشكل در زمان پیش­بینی شده فوق الذکر، امكان پذير نمي­باشد، مدیریت فروش و بازاریابی/کارشناس خدمات مشتریان نسبت به اطلاع رساني به شاکی در اين خصوص اقدام نموده و ضمن تلاش به ایجاد توافق، پيگيري هاي لازمه را جهت رفع هرچه سريع تر مشكل در چارچوب زمان پیش­بینی شده فوق الذکر به انجام می­رساند.

**8- برخی از راهکارهای قابل اجرا جهت رفع شکایات مشتریان**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ردیف** | **نوع شکایت** | **برخی راهکارهای ممکن و قابل اجرا** |
| 1 | شکایت از کیفیت محصول | استرداد بهای محصول/ جایگزینی محصول/ پرداخت خسارت / ارائه مشاوره­های فنی |
| 2 | شکایت از وضعیت بهداشت و سلامت محصول | استرداد بهای محصول/ جایگزینی محصول/ پرداخت خسارت / ارائه مشاوره­های فنی |
| 3 | شکایت از نحوه بسته بندی محصول | استرداد بهای محصول/ جایگزینی محصول/ پرداخت خسارت |
| 4 | شکایت از تحویل بموقع و لجستیکی | تلاش در رفع علت مشکل رخ داده شده مطابق با سیاست اقتضایی شرکت |
| 5 | شکایت از خدمات مالی | تلاش در رفع علت مشکل رخ داده شده مطابق با سیاست اقتضایی شرکت |
| 6 | شکایت از نحوه رسیدگی به شکایات و پاسخگویی | تلاش در رفع علت مشکل رخ داده شده مطابق با سیاست اقتضایی شرکت |
| 7 | شکایت نسبت به عملکرد اخلاقی، نحوه برخورد و رفتار حرفه ای با مشتری از سوی کارکنان و نمایندگان شرکت | عذرخواهی نماینده شرکت از شاکی/ عذرخواهی کارکنان ذیربط از شاکی |
| 8 | شکایت از سایر خدمات ارائه شده | عذرخواهی نماینده شرکت از شاکی / ارائه مشاوره­های فنی |