

روند دریافت و بررسی ادعا / صدای مشتری

۱. دریافت ادعا / صدای مشتری از طریق نامه، ایمیل، تلفن، حضوری و غیره:

✓ جهت بررسی صحیح ادعا یا صدای مطرح شده به اطلاعات اشاره شده در فرم دریافت اطلاعات ادعا / صدای مشتری (**دریافت فرم**) و ارسال نمونه خام معیوب یا کار شده معیوب (ترجیحاً خام) از طرف مشتری (با توجه به موضوع ادعا) نیاز است.

۲. بررسی اولیه ادعا / صدای مشتری توسط واحد مهندسی فروش و ارتباط با مشتریان:

✓ در صورت کفایت نیازمندی‌های بررسی ادعا / صدای مشتری، مراتب جهت بررسی تخصصی و تعیین تکلیف به واحد مهندسی فروش و ارتباط با مشتریان و یا کارگروه رسیدگی به ادعا/صدای مشتریان ارجاع می‌شود.

۳. برگزاری جلسه بررسی ادعا / صدای مشتری:

✓ با حضور اعضای کارگروه رسیدگی به ادعا / صدای مشتری (کنترل کیفیت، تکنولوژی تولید، خدمات مشتریان و مهندسی فروش) و واحدهای مرتبط با موضوع.

۴. بررسی ادعا / صدای مشتری:

✓ بررسی و شناسایی دلایل بروز نقص/ عیب در شرکت، تعیین واحد مسئول و تعریف اقدام اصلاحی (در صورت نیاز) به منظور جلوگیری از تکرار مجدد.

۵. اعلام نتیجه بررسی ادعا / صدای مشتری:

✓ نتایج بررسی و اقدامات تعریف شده (در صورت لزوم) ضمن مذاکره تلفنی، به صورت کتبی به اطلاع مشتری رسانده می‌شود.

۶. انجام اقدامات لازم مطابق با توافقات نهایی انجام شده با مشتری

✓ اقداماتی (در صورت وجود) که با مشتری توافق شده است، به اجرا گذاشته می‌شود.

موارد ضروری و تکمیلی:

الف) لطفاً مندرجات خط مشی رسیدگی به ادعا/ صدای مشتری و همچنین شرایط عمومی فروش به طور کامل مطالعه گردد.

ب) مشتریان ثانویه میتوانند ادعا / صدای مشتری خود را مستقیماً به شرکت فولاد آلیازی ایران اعلام نمایند؛ ولی لازم است مراتب از طریق مشتری اولیه (مشتری مستقیم) نیز اعلام گردد و بدیهی است نتیجه بررسی‌ها صرفاً به مشتری اولیه اعلام می‌گردد و در صورت لزوم و حسب نیاز به اطلاعات فنی بیشتر با مشتری ثانویه تماس گرفته خواهد شد.