

# نحوه فرایند بررسی شکایات

توسط مشتری

## ارائه و ثبت شکایت از طریق

۱. پست الکترونیکی به ادرس [atashkhamooshpars@yahoo.com](mailto:atashkhamooshpars@yahoo.com)
۲. تلفن و ارسال فکس از طریق شماره های موجود در وبسایت رسمی شرکت
۳. جلسات حضوری با تعیین وقت قبلی تلفنی

مدیر کیفی

تماس با مشتری و ثبت جزئیات شکایت و اعلام زمان تقریبی نتیجه بررسی

مدیر کیفی

ارجاع به مسئول مربوطه و اقدامات لازم الاجرا

مدیر کیفی / مدیر فنی

اطلاع به مشتری و اخذ نظرمشتری

عدم جلب نظر مشتری و اطلاع به مدیر  
ارشد و ادامه روند پیگیری توسط تماس  
تلفنی و جلسات حضوری با مدیر ارشد

جلب نظر مشتری و اعلام اختتامیه رفع  
شکایت به مشتری و تکمیل فرم نظر  
سنجی توسط مشتری و اطلاع به مدیر  
ارشد