

کد مدرک: QMS-WI-024.00

بسمه تعالی

شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)

دستورالعمل رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

منطبق بر استاندارد ISO10002:2018



دستورالعمل رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

منطبق بر استاندارد ISO10002 : 2018

شرکت رخش خودرو دیزل

RAKSH KHODRO DIESEL CO.

توضیح مهم : این سند تحت پوشش کنترل مدارک نظام کیفیت شرکت می باشد. کپی یا تکثیر و یا تغییر آن به هر طریق و توسط هر فرد درون و برون سازمانی مجاز نبوده و فقط اخذ آن از نماینده مدیریت ممکن می باشد. در موارد استناد به این سند، توجه گردد که آخرین بازنگری توزیع شده دارای ارزش بوده و نسخه های قدیمی از اعتبار خارج است .

جدول بازنگری		
شماره بازنگری	شرح بازنگری	تاریخ بازنگری

نام تهیه کننده :	نام تایید کننده :	نام تصویب کننده :
سمت :	سمت :	سمت :
تاریخ :	تاریخ :	تاریخ :
امضاء :	امضاء :	امضاء :



به	نمودار فرآیند	شرح عملیات	از
کارشناسان ارتباط با مشتریان		۱- دریافت و ثبت شکایت مشتریان از طریق: -سایت شرکت -پست الکترونیکی -تلفن گویا -فکس -مراجعه حضوری -نامه-نظرسنجی واحد ارتباط مشتریان	مشتری
رییس ارتباط با مشتریان		۲- اعلام کد رهگیری	کارشناسان ارتباط با مشتریان
-		۳- بررسی موضوع	رییس ارتباط با مشتریان
-		۴- آیا اطلاعات دریافتی کافی می باشند؟	رییس ارتباط با مشتریان
کارشناسان ارتباط با مشتریان		۵- ارتباط با شاکی جهت تکمیل اطلاعات	رییس ارتباط با مشتریان
کارشناسان یا رییس ارتباط با مشتریان		۶- ارجاع شکایت به واحد/واحد های مربوطه از طریق اتوماسیون داخلی	رییس ارتباط با مشتریان
مدیر واحد های مربوطه		۷- بررسی و اعلام نتایج از طریق اتوماسیون داخلی به واحد ارتباط با مشتریان	کارشناسان یا رییس ارتباط با مشتریان
رییس ارتباط با مشتریان		۸- دریافت و جمع بندی نتایج در جهت پاسخگویی به مشتریان	مدیر واحد های مربوطه رییس ارتباط با مشتریان



کارشناس ارتباط با مشتریان	نمودار فرآیند	شرح عملیات	رییس ارتباط با مشتریان
به		۹- اعلام نتایج به مشتریان	از
-	<pre> graph TD C((C)) --> D10{10} D10 -- YES --> S11[11] S11 --> S12[12] S12 --> D13{13} D13 -- NO --> A((A)) D13 -- YES --> S18[18] D10 -- NO --> S14[14] S14 --> D15{15} D15 -- YES --> B((B)) D15 -- NO --> S16[16] S16 --> S17[17] S17 --> S18 S18 --> End((پایان)) </pre>	۱۰- آیا پاسخ ارائه شده در راستای شکایت مشتری مورد قبول مشتریان می باشد؟	کارشناسان یا رییس ارتباط با مشتریان
-		۱۱- ثبت نتایج	کارشناسان ارتباط با مشتریان
-		۱۲- بررسی اثربخشی اقدامات انجام شده	کارشناسان ارتباط با مشتریان
رییس ارتباط با مشتریان		۱۴- بررسی مجدد	کارشناسان ارتباط با مشتریان
کارشناسان ارتباط با مشتریان		۱۵- آیا راهکار جدیدی وجود دارد؟	رییس ارتباط با مشتریان
مشتری		۱۶- اعلام نتایج به مشتری	کارشناسان ارتباط با مشتریان

کد مدرک: QMS-WI-024.00	بسمه تعالی شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص) دستورالعمل رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان منطبق بر استاندارد ISO10002:2018	
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

مراجع برون سازمانی	۱۷- اعلام نتایج به مراجع برون سازمانی جهت رسیدگی به شکایات	کارشناسان ارتباط با مشتریان
نماینده مدیریت	۱۸- جمع بندی و تجزیه تحلیل نتایج و طرح در جلسه بازنگری مدیریت	رییس ارتباط با مشتریان

۱-هدف

- ✓ تدوین و ثبت روشی آسان برای اخذ شکایت مشتریان
- ✓ تشریح چگونگی طبقه بندی و رسیدگی به شکایات مشتریان
- ✓ کاهش هزینه های سرویس و نگهداری ، هزینه های جانبی
- ✓ ایجاد جلوه تبلیغی و طول عمر بیشتر و ماندگاری مناسب تر محصولات
- ✓ ایجادیک محیط مشتری محور و افزایش شاخص میزان رضایت و برنامه ریزی برای افزایش کیفیت ارائه خدمات
- ✓ تحلیل وارزیابی شکایات مشتریان
- ✓ ممیزی ازفرایند رسیدگی به شکایات مشتریان
- ✓ بررسی اثربخشی و کارایی فرایندرسیدگی به شکایات مشتریان

۲- دامنه کاربرد

کلیه فرایندها، واحدها و پرسنل موثربرکیفیت سازمان

۳-مسئولیت ها و اختیارات

مدیریت ارشد مسئول موارد ذیل می باشد:

- الف - حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایت ها و اهداف در درون سازمان برقرار می شود.
- ب - حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایت ها طبق خط مشی سازمان در خصوص رسیدگی به شکایت ها برنامه ریزی ، طراحی ، اجرا و نگهداری شده و به طور مستمر بهبود می یابند.
- ج - شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی مورد نیاز برای یک فرآیند اثر بخش و کارا جهت رسیدگی به شکایت ها
- د - حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی فرآیند رسیدگی به شکایت ها و نیاز به تمرکز بر مشتری در سراسر سازمان
- ه - حصول اطمینان از اینکه اطلاعات در مورد فرایند رسیدگی به شکایات، به مشتریان ، شاکیان و در صورت امکان دیگر همکاران به طور مستقیم و به راحت ترین شیوه ابلاغ شده است.
- و - انتصاب یک نماینده مدیریت برای رسیدگی به شکایات و تعریف واضح و شفاف مسئولیت ها



ز - اطمینان از اینکه یک فرایند سریع و اثربخش اطلاع رسانی به مدیریت ارشد برای شکایات مهم وجود دارد.
ح - بررسی دوره ای فرآیند رسیدگی به شکایات ها جهت اطمینان از اینکه فرآیند به صورت کارا و اثربخش حفظ شده و به طور مستمر در حال بهبود است.

نماینده مدیریت در رسیدگی به شکایات باید مسئول موارد ذیل باشد:

- الف - تعیین فرآیند پایش ، ارزیابی و گزارش عملکرد
- ب - گزارش به مدیریت ارشد در مورد فرآیند رسیدگی به شکایات ها همراه با توصیه هایی برای پیشرفت
- ج - نگهداری موثر و کارآمد در فرآیند رسیدگی به شکایات ها ، از جمله استخدام آموزش و پرورش پرسنل مناسب ، الزامات فن آوری ، مستندسازی ، تنظیم حدود زمان هدف و دیگر الزامات و فرایند بازنگری
- سایر مدیران دخیل در فرآیند رسیدگی به شکایات بایستی براساس تناسب با حدود مسئولیت هایشان در ارتباط با موارد ذیل مسئول باشند:

- الف - حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات پیاده سازی شده
- ب - برقراری ارتباط با نماینده مدیریت جهت رسیدگی به شکایات
- ج - حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی در زمینه فرآیند رسیدگی به شکایات و نیازمندی های مشتری مداری
- د - حصول اطمینان از اینکه اطلاعات فرآیند رسیدگی به شکایات به راحتی قابل دستیابی است.
- ه- گزارش اقدامات و تصمیمات درباره رسیدگی به شکایات
- و- حصول اطمینان از اینکه پایش فرآیند رسیدگی به شکایات در حال انجام بوده و ثبت می گردد.
- ز - حصول اطمینان از اینکه اقدامات اتخاذ شده برای اصلاح یک مشکل از وقوع مجدد آن ها در آینده پیشگیری می نماید و اینکه این وقایع ثبت می شوند.
- ح - حصول اطمینان از اینکه اطلاعات رسیدگی به شکایات برای بازنگری مدیریت ارشد در دسترس می باشند

کلیه پرسنل در تعامل با مشتریان و شاکیان بایستی:

- الف- در رسیدگی به شکایات آموزش دیده باشند .
- ب- با الزامات مربوط به گزارش دهی رسیدگی به شکایات که توسط سازمان تعیین شده است منطبق شوند.
- ج - با مشتریان مودبانه رفتار کنند، سریعاً به شکایات آنها رسیدگی کنند ، یا اینکه آنها را به شخص مناسب متصل کنند .
- د- روابط بین فردی و مهارت های ارتباطی خوبی از خود نشان دهند .

کلیه کارکنان بایستی:

- الف - از نقش، مسئولیت ها و اختیاراتشان در رابطه با شکایات آگاه باشند .
- ب - از روش های موجود برای پیگیری و اطلاعاتی که باید به شاکیان ارائه نمایند آگاه باشند.

کد مدرک: QMS-WI-024.00	<p style="text-align: center;">بسمه تعالی</p> <p style="text-align: center;">شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)</p> <p style="text-align: center;">دستورالعمل رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان</p> <p style="text-align: center;">منطبق بر استاندارد ISO10002:2018</p>	
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

ج - شکایاتی که تاثیر بارزی بر سازمان دارند را گزارش نمایند.

۴- اصطلاحات و تعاریف

شاکي:

شخص ، سازمان یا نماینده ی آن که شکایت می کند.

شکایت:

ابزار عدم رضایت به یک سازمان درباره محصولات آن یا خود فرآیند رسیدگی به شکایت ها ، جایی که پاسخگویی یا حل و فصل به صورت صریح یا ضمنی انتظار می رود.

مشتری:

سازمان یا فردی که یک محصول را دریافت می کند .مثال: مصرف کننده ، مشتری، کاربرنهایی، خرده فروش، ذینفع و خریدار.

رضایت مشتری:

درک مشتری از میزان برآورد شده احتیاجاتش

خدمات مشتری:

تعامل سازمان با مشتری در سراسر چرخه عمر یک محصول

بازخورد:

دیدگاه ها ، توضیحات و ابزار خرسندی از محصولات یا فرآیند رسیدگی به شکایات

ذینفعان:

فرد یا گروهی ذینفع در عملکرد یا موفقیت سازمان

۵- روش اجرا

راههای انتقال شکایات مشتریان بایستی تعیین و به ایشان ابلاغ گردد .این راهها میتواند شامل موارد زیر باشد:
 تلفن :یک خط تلفن ثابت که فقط برای تماس مشتریان جهت اعلام شکایات خود اختصاص داده شود و فرد پاسخگو آموزشهای لازم جهت پاسخگویی و ثبت شکایات دیده باشد.



نامه کتبی: در بعضی مواقع رخ می دهد که مشتری از طریق ارسال نامه کتبی ، شکایات خود را به شرکت اعلام مینماید. این نامه ها در بدو ورود شناسایی و به واحد امورمشتریان ابلاغ می گردد.

مراجعه حضوری :در بعضی مواقع مشتری یا نماینده ایشان جهت اعلام شکایت به محل شرکت مراجعه می نماید و فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان تکمیل و ارائه مینماید.

صندوق شکایات و پیشنهادات :در بازرسیهای دوره ای صندوق شکایات و پیشنهادات چنانچه از طرف مشتری شکایتی مطرح شده باشد، این شکایات به واحد امورمشتریان ارسال می گردد.

وب سایت : وب سایت نیز یکی دیگر از راههای دریافت شکایات مشتریان است.

پس از دریافت هر گونه شکایت از مشتریان از طرق مذکور برای هر یک از این شکایات یک کدردیابی معرف و منحصر بفرد اختصاص داده شده و موضوع آن شکایت را در فرم رسیدگی به شکایات مشتریان ثبت نموده و به صورت کتبی وصول شکایت را به مشتری شاکی اعلام می کند. شکایات مطروحه در فرم شکایات مشتریان مورد بررسیهای لازم قرار می گیرد و چنانچه منطقی و قابل پذیرش باشند برای آنها اقدامات اصلاحی و یا پیشگیرانه تعریف می شود و این اقدامات تا حصول نتیجه پیگیری میگردد. زمان و مراحل انجام اقدامات به همراه نتایج آن به صورت کتبی به اطلاع مشتری شاکی رسیده می شود. چنانچه اقدامات انجام شده نتواند شکایت ایشان را مرتفع کند (به اصطلاح رضایت کارفرما را تامین نکند) ، مجدداً اقدامات براساس نظرات ایشان انجام می شود. بمنظور پیگیری شکایات مشتریان طبق فرم پیگیری شکایات و نظرات مشتریان اقدام میگردد.

در صورتی که مدیر امور مشتریان تشخیص دهد که حق به جانب مشتری نمی باشد با توجه به سیاست های مدیریت ارشد شرکت میتواند از او فرصتی حداکثر ۱۰ روزه برای بررسی و تصمیم گیری بخواهد. سپس فرم شکایت نامه را به همراه نظریه خود طی نامه ای برای مدیرعامل ارسال نموده و کسب تکلیف می نماید. لازم به توضیح است که وضعیت نهایی شکایات مشتریان بایستی حداکثر تا ۲۰ روز کاری تعیین تکلیف و خاتمه یابد.

پس از دریافت نظر مدیرارشد، مدیر امورمشتریان نظر مدیرارشد رابه مشتری اعلام و اقدامات لازم صورت می گیرد و در پایان از مشتری خواسته می شود نسبت به تکمیل فرم رضایت نامه اقدام نماید. لازم به ذکر است که این فرآیند(از لحظه دریافت شکایت تا ارایه پاسخ به مشتری) باید حداکثر ظرف ۳روز کاری از زمان ثبت شکایت به اتمام برسد.

لازم به توضیح است که امور مشتریان در پایان دوره های شش ماهه ، عملکرد واحد رسیدگی به شکایت را تهیه و به دفتر مدیریت ارسال و در صورت نیاز، تعریف اقدام اصلاحی مورد نظر، توسط مدیریت برای مراجع مربوطه (سازمان حمایت، شرکت بازرسی و یا انجمن حمایتی ذیربط) ارسال می نماید.

۶- تعهدات شرکت

- بررسی و ترتیب اثر شکایات وارده به منظور افزایش رضایتمندی مشتریان .



- کنترل زمان و مراحل رسیدگی از زمان ثبت شکایت تا اتمام موضوع و اخذ رضایت نامه از مشتریان
- تهیه گزارش عملکرد دوره ای (شش ماهه) و ارسال به مراجع ذیصلاح.

۷- سوابق

سوابق اجرایی این فرآیند شامل فرم های شکایت نامه و رضایت نامه مشتریان است که تمامی آنها در یک پرونده تحت عنوان ((سوابق شکایت مشتریان)) به همراه گزارش های عملکرد دوره ای نزد امور مشتریان نگهداری میشود.

۸- شاخص های پایش عملکرد

شرکت رخش خودرو دیزل با استفاده از یک مجموعه معیارهای از پیش تعیین شده شامل موارد ذیل عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات را با توجه به تفاوت های گسترده فرآیندها و محصولات سازمان ارزیابی و پایش مینماید:

- تدوین، نگهداری و در دسترس بودن خط مشی و اهداف رسیدگی به شکایات
- درک کارکنان از میزان تعهد مدیریت ارشد نسبت به رسیدگی به شکایات
- تفویض مناسب مسئولیت های مربوط به رسیدگی به شکایات
- دادن اختیار برای رفع شکایت به کارکنان مرتبط با مشتریان
- تعیین حدود اختیارات در ارتباط با پاسخ ها برای کارکنان مرتبط با مشتری
- به کارگیری کارکنان متخصص در بخش رسیدگی به شکایات
- تناسب کارکنان آموزش دیده در بخش رسیدگی به شکایات که با مشتریان در ارتباط هستند
- اثربخشی و کارایی آموزش رسیدگی به شکایات
- تعهد پیشنهادی کارکنان برای بهبود رسیدگی به شکایات
- تعداد پیشنهادی کارکنان برای بهبود رسیدگی به شکایات
- نگرش کارکنان نسبت به رسیدگی به شکایات
- دوره های ممیزی رسیدگی به شکایات یا بازنگری های مدیریت
- زمان صرف شده برای اجرای توصیه های حاصل از ممیزی های رسیدگی به شکایات یا بازنگری های مدیریت
- زمان صرف شده برای پاسخگویی به شاکیان
- میزان رضایت شاکیان



- اثربخشی و کارایی فرآیندهای اقدام اصلاحی و پیشگیرانه درخواست شده در زمان مناسب

۹- ارتباط با مشتری و شکایت مشتری :

به منظور ایجاد ارتباط مؤثر با مشتری و درک دقیق الزامات مشتریان و همچنین دریافت شکایت اعلام شده از سوی مشتری بایستی اطلاعات مرتبط با فرآیند رسیدگی به شکایات مانند بروشورها ، جزوات ، یا اطلاعات الکترونیکی باید در دسترس مشتریان ، شاکیان و سایر طرفهای ذینفع قرار گیرند. این اطلاعات به زبانی روشن و تا حد امکان مستدل بوده و در قالبی ارائه شوند که همگان به آنها دسترسی داشته باشند تا هیچ یک از شاکیان از دسترسی به آنها محروم نمانند. این اطلاعات شامل محل طرح شکایت، چگونگی تنظیم شکایت، جزئیات اعلام شده در شکایت توسط مشتری، فرایند مورد نیاز جهت رسیدگی به شکایات، دوره های زمانی مربوط به مراحل مختلف فرایند، نقطه نظرات شاکیان و نحوه بدست آوردن بازخوردهای مربوط به وضعیت شکایت می باشند.

۱۰- تجزیه و تحلیل و ریشه یابی :

پس از جمع آوری و جمع بندی نتایج نظرات مشتریان ، کلیه گزارشات در جلسه ای با حضور واحدهای (بازرگانی ، کیفیت ، فنی و مهندسی ، ، تولید و مدیر ارشد شرکت) بررسی و اقدام مرتبط جهت بررسی سیستماتیک وقوع مجدد و روی دادن مشکلات جدید و از بین بردن علل شکایات توسط فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه و فرم رسیدگی به شکایات مشتریان دسته بندی و آنالیز گردیده و بعنوان ورودیهای بازنگری مدیریت فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان مورد استفاده قرار میگیرد.

مستندات مورد نیاز:

- فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

- فرم پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان

- فرم پیگیری عدم انطباق و اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

شماره مدرک: Fo/cr/21/00

شماره:

بسمه تعالی

شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)

فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان



مشخصات مشتری

نام:	نام خانوادگی:	نام محصول:	شماره شاسی:
شماره پلاک:	نام مالک:	تاریخ مراجعه:	تاریخ تحویل:
تلفن تماس:	آدرس:		

این قسمت توسط مشتری تکمیل می گردد

روش اعلام شکایت:	حضوری	تلفنی	ایمیل	سایت	نامه (شماره)
نوع شکایت:	شکایت از محصول	شکایت از کارکنان	شکایت از خدمات پس از فروش	شکایت از نمایندگی	
شرح شکایت (بهمراه اطلاعات کمکی اعم از تاریخ وقوع و روش اصلاح مورد درخواست و ذکر مدارک پیوست)					
تاریخ و امضاء					

این قسمت توسط واحد امور مشتریان شرکت رخش خودرو دیزل تکمیل می گردد

امضای واحد امور مشتریان	علل ریشه ای بروز شکایت:
	شرح مذاکرات: شکایت واصله وارد نبوده و منتظر دستور است. ذکر دلایل وارد نبودن شکایت: شکایت واصله وارد بوده و اقدامات بشرح زیر فوراً انجام خواهد شد.

این قسمت توسط واحد امور مشتریان شرکت رخش خودرو دیزل تکمیل می گردد

مدیر امور مشتریان

بسمه تعالی
 شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)
 فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

ردیابی شکایت

ردیف	شرح اقدام	مسئول	پیش بینی تاریخ انجام	تاریخ واقعی انجام	پیگیری ۱/جوابیه	پیگیری ۲/جوابیه
۱	اعلام وصول شکایت به شاکی					
۲	ارزیابی اولیه شکایت					
۳	بررسی شکایت					
۴	پاسخگویی به شکایت					
۵	اطلاع رسانی تصمیم به شاکی					
۶	اصلاح موارد نامنطبق					
۷	تصدیق اصلاح					
۸	مختومه شدن شکایت					

رضایت نامه

اینجانب مالک محصول به شماره پلاک راهنمایی و شماره شاسی به دنبال توافق و کسب رضایت، اعلام می دارم که هیچ گونه شکایت و طلبی نسبت به خدمات ارائه شده از طرف شرکت رخش خودرو دیزل نداشته و از پیگیری های انجام شده رضایت کامل دارم.

اثر انگشت و امضاء مشتری



بسمه تعالی

شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)

شماره مدرک: Fo/cr/22/00

شماره:

" پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش "

ردیف						خصوصیت						تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟					
سوالات						خیلی زیاد						خیلی کم					
نظری ندارم						خیلی کم						خیلی زیاد					
۱						آیا شما از سیستم نوبت دهی نمایندگی استفاده نموده اید؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۲						میزان رضایت شما از نحوه نوبت دهی چقدر است؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۳						تا چه میزان از مدت زمانی که برای پذیرش خودروی خود صرف نموده اید رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۴						میزان رضایتمندی از ثبت ایرادات مطرح شده در زمان پذیرش توسط پذیرشگر چقدر است؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۵						از مدت زمان تعمیر و تحویل خودرو تا چه میزان رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۶						خودرو را تا چه زمانی به شما تحویل داده اند؟						همان روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد روز					
۷						آیا تمام عیوب را برطرف کرده اید؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۸						از نحوه ارائه سرویس های ادواری این نمایندگی چقدر رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۹						میزان رضایت شما از کیفیت تعمیرات ارائه شده از سوی نمایندگی چقدر است؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۱۰						برای تعمیر خودرویتان قطعه ای نیاز بود؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۱۱						از تأمین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر خودروی خود تا چه میزان رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۱۲						آیا صورتحساب تعمیراتی (فاکتور) به شما ارائه گردید؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۱۳						آیا در این مراجعه هزینه ای بابت خدمات ارائه شده پرداخت نموده اید؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۱۴						هزینه پرداختی بابت کدام مورد بود؟						اجرت <input type="checkbox"/> تعویض قطعات <input type="checkbox"/> هر دو <input type="checkbox"/>					
۱۵						از هزینه پرداختی (قطعه و اجرت) برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۱۶						از توضیحات ارائه شده هنگام ترخیص خودرو در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویضی چقدر رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۱۷						از رفتار و برخورد پرسنل تعمیرگاه چقدر رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۱۸						آیا در سه ماه گذشته به نمایندگی مراجعه نموده اید که نمایندگی از پذیرش خودروی شما جلوگیری کند؟						<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر					
۱۹						سهولت دسترسی به نمایندگی های این شرکت چقدر رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					
۲۰						به طور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟						۱ ۲ ۳ ۴ ۵					

پیشنهادات و انتقادات :

مشخصات مشتری			
۱. جنسیت		<input type="checkbox"/> زن (۱) <input type="checkbox"/> مرد (۲)	
۲. سن		۱۸ تا ۳۰ سال <input type="checkbox"/> (۱) ۳۱ تا ۴۵ سال <input type="checkbox"/> (۲) ۴۶ تا ۶۰ سال <input type="checkbox"/> (۳) ۶۱ به بالا <input type="checkbox"/> (۴)	
۳. میزان تحصیلات		زیر دیپلم <input type="checkbox"/> (۱) دیپلم <input type="checkbox"/> (۲) لیسانس <input type="checkbox"/> (۳) فوق لیسانس و بالاتر <input type="checkbox"/> (۴)	
۴. شهر محل سکونت:		۵. نام و نام خانوادگی مشتری:	
۶. تلفن تماس:			
مشخصات خودرو			
۷. نوع خودرو:		۸. سال خرید:	
۹. شرکت سازنده:		۱۰. وضعیت خودرو: <input type="checkbox"/> گارانتی <input type="checkbox"/> وارانتهی (خارج از گارانتی) <input type="checkbox"/>	
توسط پرسشگر تکمیل گردد			
استان:		شهر:	
کد شرکت بازرسی:		تاریخ پذیرش:	
تاریخ انجام مصاحبه:		زمان شروع مصاحبه:	
زمان پایان مصاحبه:		کد پرسشگر:	

	بسمه تعالی شرکت رخش خودرو دیزل فرم پیگیری عدم انطباق و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	
	نتایج اهداف خردوکلان <input type="checkbox"/> نتایج فرآیندها <input type="checkbox"/> سایر موارد <input type="checkbox"/>	: / سیستم پیشنهادات و انتقادات <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
نام، تاریخ و امضاء اعلام کننده:	: /	
نام، تاریخ و امضاء اقدام کننده:	:	
- نماینده مدیریت :	تحلیل علل ریشه ای:	
تاریخ و امضاء مدیر عامل:	تعیین اقدام / (های) / پیشگیرانه:	
نام، تاریخ و امضاء اقدام کننده:	نتیجه پیگیری انجام اقدام / اقدام ها:	
نام، تاریخ و امضاء اقدام کننده:	زمان پیگیری مجدد اقدام / نتیجه پیگیری مجدد انجام اقدام / اقدام ها:	
نام، تاریخ و امضاء اقدام کننده:	زمان پیگیری اثر بخشی:	
نام، تاریخ و امضاء اقدام کننده / نماینده مدیریت:	نتیجه پیگیری اثر بخشی اقدام / اقدام ها:	
	نتیجه طرح در جلسه بازنگری مدیریت:	