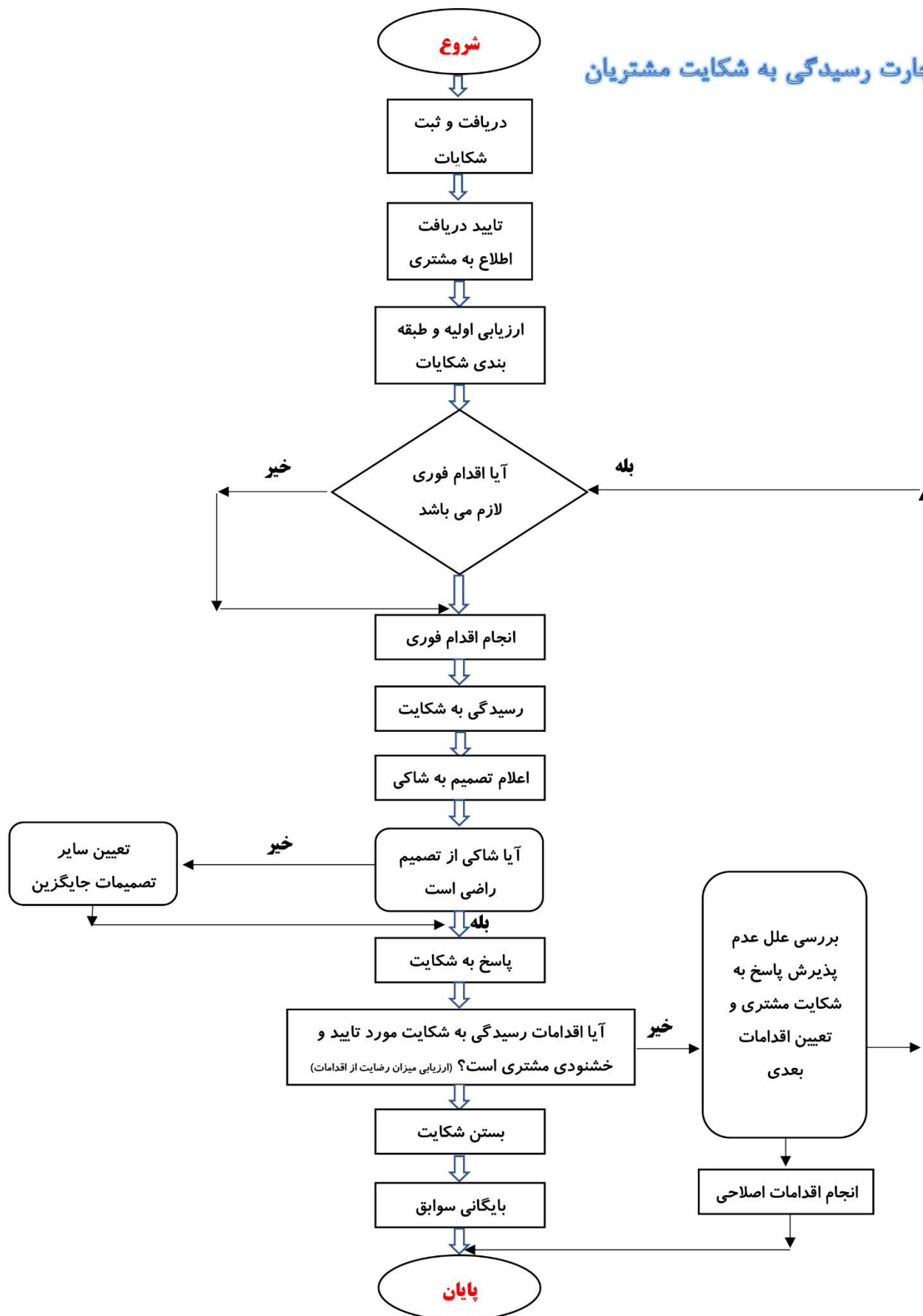




۱. فرآیند کلی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان:

فلوچارت رسیدگی به شکایات مشتریان



۲. دوره های زمانی رسیدگی به شکایات:

نماینده مدیریت پس از بررسی اصالت شکایت و تعیین سطح اهمیت شکایت، مطابق با قوانین و ضوابط داخلی شرکت اقدامات لازم خود را در جهت رسیدگی به شکایات مطابق با زمانبندی در جدول ذیل معمول می دارد:

ردیف	گروه مشتریان	دسته بندی شکایت	سطح اهمیت شکایت	مدت زمان رسیدگی به شکایت
۱	مواد غذایی	کیفی - ایمنی	A	۱۵ روز کاری
۲	مواد غذایی	غیرکیفی	B	۲۰ روز کاری
۳	مواد دارویی	کیفی - ایمنی	A	۱۵ روز کاری
۴	مواد دارویی	غیرکیفی	B	۲۰ روز کاری
۵	آرایشی و بهداشتی	کیفی - ایمنی	B	۲۰ روز کاری
۶	آرایشی و بهداشتی	غیرکیفی	C	۳۰ روز کاری
۷	کشاورزی	کیفی - ایمنی	B	۲۰ روز کاری
۸	کشاورزی	غیرکیفی	C	۳۰ روز کاری
۹	صنعتی	کیفی - ایمنی	B	۲۰ روز کاری
۱۰	صنعتی	غیرکیفی	C	۳۰ روز کاری

چنانچه طی ارزیابی اولیه و یا در مرحله بررسی شکایت مشخص گردد که با توجه به ماهیت و میزان پیچیدگی شکایت رفع مشکل در زمان پیش بینی شده امکان پذیر نمی باشد اطلاع رسانی لازم به شاکی محترم از سوی شرکت چاپ آلومینیوم ایران زمین صورت خواهد پذیرفت و پیگیری های مستمر جهت بر طرف کردن هرچه سریع تر مشکل معمول خواهد شد.