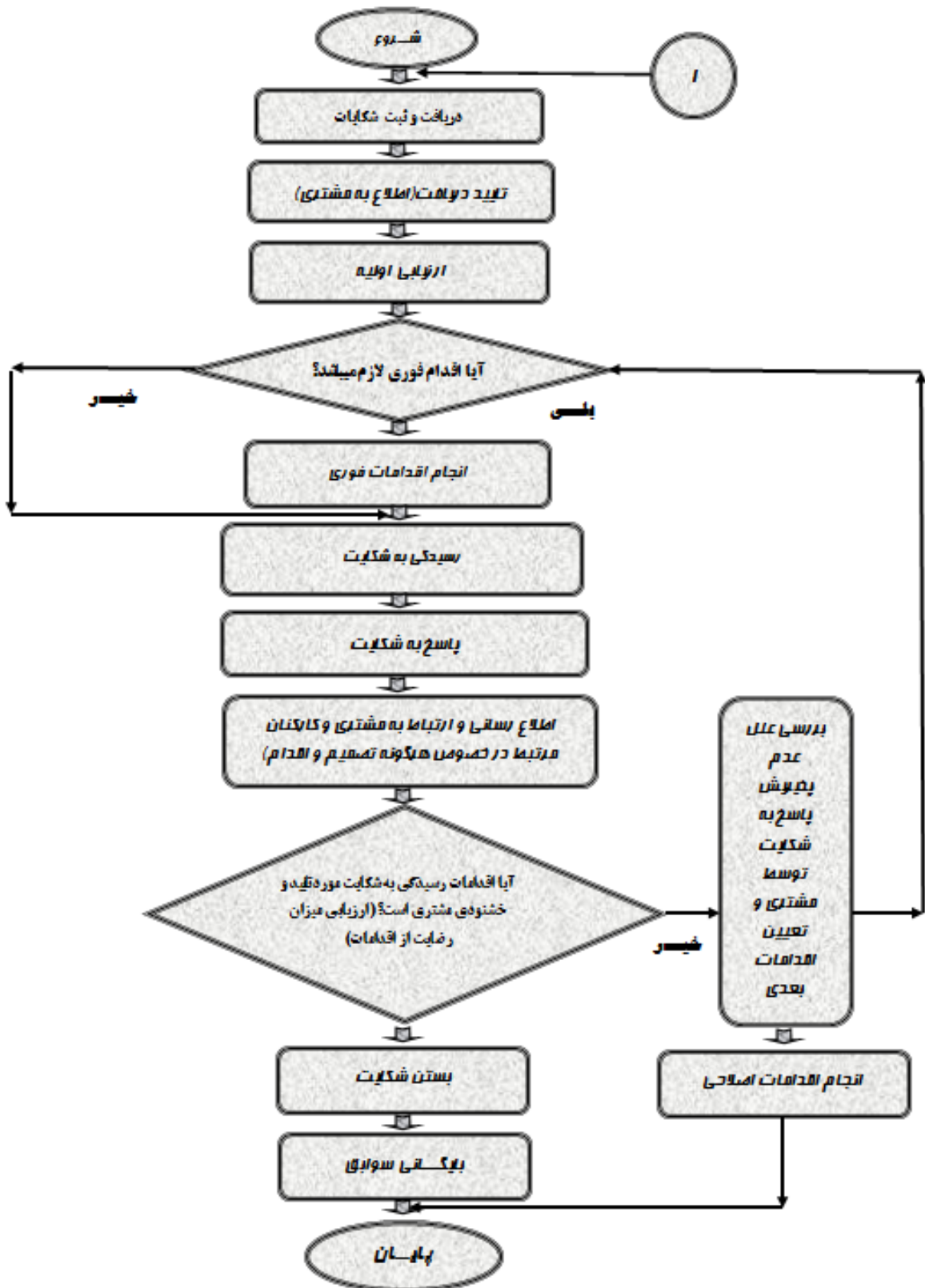


فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات



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	سطح اهمیت شکایت	مدت زمان رسیدگی به شکایت
۱	مواد غذایی	A	۱۵ روز کاری
۲	مواد دارویی	A	۱۵ روز کاری
۳	آرایشی و بهداشتی	B	۲۰ روز کاری
۴	کشاورزی	C	۳۰ روز کاری
۵	صنعتی	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.