SYROU
MELATHRON

	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ		
	ΣΥΝΤΑΞΗ ΑΠΟ :	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ :	
		ΕΚΔΟΣΗ :	
	ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ :	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :	
		ΣΕΛΙΔΑ	**1** από **2**

1. **Σκοπός της διαδικασίας**
   Ο σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η συστηματοποίηση του τρόπου με τον οποίο γίνεται η αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών της εταιρίας, ώστε με τον κατάλληλο χειρισμό τους και οι Πελάτες να ικανοποιούνται από την ανταπόκριση της εταιρίας, αλλά και η εταιρία να αξιοποιεί τη «φωνή» των πελατών της για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση βελτιώσεων στα συστήματα και τις διαδικασίες της.

2. **Περιοχή εφαρμογής της διαδικασίας και αρμοδιότητες εφαρμογής**
   Η παρούσα Διαδικασία εφαρμόζεται καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας της εταιρίας με τους πελάτες της, και για το σύνολο των παραπόνων που τίθενται σε γνώση της εταιρίας καθ' οποιονδήποτε τρόπο (προφορικά, γραπτά κ.λπ.).

   Ο Γενικός Διευθυντής (ΓΔ) και ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ) είναι οι αρμόδιοι για την τήρηση, εφαρμογή ή τροποποίηση της διαδικασίας αυτής.

3. **Περιγραφή της διαδικασίας**

3.1. **Ως παράπονο ορίζεται** : *η κάθε μορφής παρατήρηση, επισήμανση ή υπόδειξη που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορούν στην ποιότητα, στο κόστος ή τη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή / και υπηρεσιών της εταιρίας προς αυτούς.*

Τα κάθε είδους παράπονα δύναται να προέλθουν

- είτε με απ' ευθείας γνωστοποίηση τους, από τον (τους) πελάτη (-ες)
- είτε ύστερα από συνάντηση εκπροσώπου της επιχείρησης με τον/τους πελάτες
- είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο

3.2. Η εταιρία παρακολουθεί, εξετάζει και προσπαθεί να ικανοποιήσει αποτελεσματικά, **αν υπάρξουν**, οποιαδήποτε παράπονα των πελατών της.

Για το σκοπό αυτό, μόλις προκύψει ένα τέτοιο παράπονο, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία :

α) σε συζήτηση με τον πελάτη ζητούνται διευκρινίσεις για το θέμα και διερευνάται το «βάσιμο» του παραπόνου.
β) αν το παράπονο είναι βάσιμο, τότε γίνεται διερεύνηση των αιτιών που το δημιούργησαν

γ) προσδιορισμός των διορθωτικών ενεργειών για εξάλειψη του (παραπόνου) αποτελεσματικά στο μέλλον,
δ) προσδιορισμός των απαραίτητων προληπτικών ενεργειών για αποφυγή επανάληψης του
ε) ενημέρωση όλων των εμπλεκομένων για πλήρη συμμόρφωση με τις προσδιορισμένες προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες
στ) ενημέρωση του πελάτη για όλο το χειρισμό του παραπόνου του και τον τρόπο πρόληψης και αποφυγής επανάληψης του.
ζ) εξέταση μήπως το ίδιο παράπονο επηρεάζει και άλλο (-ους) πελάτη (-ες) για αντίστοιχες ενέργειες.

Το «ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» συντάσσεται και χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό και μετά τη συμπλήρωση του από αυτόν στον οποίο εκφράζεται το παράπονο, φυλάσσεται από τον ΥΔΠ.

4. Χρησιμοποιούμενα Έντυπα

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ