





راهکار رسیدگی
به شکایت مشتریان
خدمات پستی

1- ارایه عریضه
شکایت کننده به
مقام ریاست اپرا

2- اخذ هدایت در
مورد از مقام
ریاست جهت
پیگیری موضوع

3- درج معلومات
شکایت کننده
در فورم رسیدگی
به شکایات

4- بررسی اسناد
و دلایل ارایه شده
توسط کارشناس
رسیدگی به
شکایات

5- ارجاع شکایات
به مرجع مربوطه
اپریتر و کوریجستی
عرض رسیدگی به
ان

6- بررسی اسناد
و دلایل ارایه شده
از جانب کوریرو
اپریتر پستی
در مورد

7- در صورتیکه اسناد
ارایه شده و دلایل کوریرو
و اپریتر پستی مطابق با
قوانین، مقررات و
کنوانسیون پستی جهانی
باشد شکایت کننده از
نتیجه پروسه نهایی مطلع
میگردد

8- در صورت
عدم مطابقت
اسناد و دلایل
ارایه شده اخذ
هدایت در مورد
بررسی مجدد از
مقام ریاست

9- در صورت
عدم قناعت طرفین
موضوع به مرجع
ثالث ارجاع
میگردد

10- پیگیری
موضوع جهت
حصول اطمینان
از نتیجه نهایی و
مطلع ساختن
مشتری