

## مراحل رسیدگی به شکایت مشتری

مراجعه کننده محترم:

چگونگی دریافت انتقاد و شکوایه توسط آزمایشگاه به شرح ذیل حضورتان اعلام می گردد. خواهشمند است با رعایت نکات ذکر شده ما را یاری فرمایید.

- در نظر داشته باشید که، واحد امور مشتریان پس از دریافت شکوایه، نسبت به اعلام وصل آن شما را آگاه می سازد. پس از دریافت اطلاعات تکمیلی، روند پیگیری به شکوایه را آغاز می نماید. ولی خواهشمند است با دریافت کد رهگیری از مسئول مربوطه شما هم پیگیری لازم را بعمل آورید.
- در صورت نیاز و صلاحدید آزمایشگاه در روند رسیدگی به شکوایه شما، لطفاً در جلساتی که بدین منظور در نظر گرفته شده است حضور بهم رسانید.
- در صورت نیاز به مدارکی که دال بر شکوایه شما باشد، لطفاً آنها را تهیه و به آزمایشگاه ارائه دهید.
- روند پیگیریهای رسیدگی به امور مراجعه کنندگان تا زمان به جواب رسیدن شکوایه ادامه خواهد داشت.
- لطفاً مساعدت لازم را در زمان رسیدگی به شکوایه شما، جهت دریافت رضایت مساعدت فرمایید.
- لازم به ذکر است که آزمایشگاه بدون هیچ اغمازی از نقطه نظرات سازنده شما جهت افزایش کیفیت خدمات خود استفاده خواهد کرد.
- کلیه هزینه های مربوط در روند رسیدگی به شکوایه شما، بعهده آزمایشگاه می باشد.
- حتماً شماره موبایل خود را در روندهای ذکر شده یادداشت بفرمایید.

[www.medyalab.ir](http://www.medyalab.ir)

[info@medyalab.ir](mailto:info@medyalab.ir)

۱. از طریق سایت و E-mail آزمایشگاه:

- ابتدا وارد سایت آزمایشگاه شوید. سپس وارد سربرگ نظرسنجی شده، فرم نظر سنجی از بیماران را تکمیل کرده و آنرا برای آزمایشگاه Send نماید.
- در صورت وجود انتقاد به سایت آزمایشگاه سربرگ تماس با ما به آدرس <http://medyalab.ir/Main/Contact.aspx> مراجعه کرده و پس از تکمیل فرمت طراحی شده آنرا برای آزمایشگاه ارسال نمایید و یا با کلیک بر روی فایل PDF دریافت فایل شکایت آنرا دانلود کرده و پس از تکمیل کردن به آزمایشگاه واحد رسیدگی امور مراجعه کنندگان تحویل دهید.
- برای ارسال شکایت خود از طریق ایمیل، شکایت خود را به ایمیل فوق ارسال نمائید.

۲. از طریق حضور در محل آزمایشگاه:

- مراجعه به آزمایشگاه به آدرس بوکان، بلوار کردستان، روبروی سه راه سنگینی - آزمایشگاه مدیا
- مراجعه به واحد کیفیت، واحد رسیدگی به امور مراجعه کنندگان
- معرفی خود و نشئت حضوری با مسئول مربوطه
- توضیح شفاهی و تکمیل فرمت رسیدگی به شکایت مراجعه کنندگان
- ارائه مدارکی که آزمایشگاه را در رسیدگی به این شکوایه یاری می رساند (پیوست فرمت شکایت گردد).
- دریافت کد رهگیری از مسئول مربوطه

۳. از طریق پست



ارسال شکوایتیه از طریق پست به آدرس:

بوکان، بلوار کردستان، روبروی سه راه سنگینی - آزمایشگاه مدیا - کد پستی ۱۸۱۸۷ - ۵۹۵۱۸ واحد رسیدگی به امور مراجعه کنندگان.

۴. از طریق پیامک و تماس مستقیم

با ارسال متن پیامک و یا تماس مستقیم با شماره موبایل **۰۹۱۴۹۳۵۷۵۰۰** و دریافت تاییدیه و کد رهگیری

۵. از طریق شبکه های اجتماعی

ارسال متن، عکس یا فیلم به شبکه های اجتماعی متداول از طریق شماره موبایل **۰۹۱۴۹۳۵۷۵۰۰** و به صورت دایرکت به <http://instagram.com/medyalab>

۶. از طریق تماس تلفنی و یا ارسال ارسال فکس

از طریق تماس مستقیم با واحد رسیدگی به امور مراجعین با شماره تلفن ثابت **۰۴۴ - ۴۶۲۲۹۹۲۵۰** و تماس در ساعات ۱۷ الی ۱۹ عصر و دریافت کد رهگیری. و یا

ارسال نامه و نظرسنجی و... از طریق فاکس به شماره **۰۴۴ - ۴۶۲۴۹۰۰۸** با ذکر شماره تماس جهت پیگیری. (۲۴ ساعته)

۷. از طریق پر کردن فرم های نظر سنجی و انقادات و پیشنهادات:

با حضور در پذیرش آزمایشگاه و پر کردن فرم نظرسنجی و یا فرم انتقادات و تحویل آن به پرسنل پذیرش و یا قرار دادن در صندوق انقادات و پیشنهادات. و یا مراجعه به سایت آزمایشگاه سربرگ نظرسنجی و نظر سنجی از بیماران و تکمیل کردن فرم و ارسال آن.

با تشکر از همکاری شما

امور رسیدگی به مراجعه کنندگان آزمایشگاه مدیا