

უნისონი

სადანადგენი კომპანია

პრეტენზიების მართვის პროცედურა

პრეტენზია: ნებისმიერი უკმაყოფილება, რომელიც მომხმარებელმა დააფიქსირა საინფორმაციო სამსახურის მეშვეობით, ვებ-გვერდზე სპეციალური საპრეტენზიო ფორმის შევსებით, ადგილზე წერილობითი ფორმით, ელ-ფოსტის საშუალებით, საფოსტო გზავნილით, ონლაინ ჩათის მეშვეობით და სოციალური ქსელით. ასევე კომპანიის თანამშრომელთან დაფიქსირებული ნებისმიერი უკმაყოფილება, როგორც ბეპირი ასევე წერილობითი ფორმით

პრეტენზიების მართვის პროცედურა

- მატერიალური სახით მიღებული პრეტენზია
- ელექტრონული ფორმით მიღებული პრეტენზია
- ქოლ-ცენტრით მიღებული პრეტენზია
- სოციალური ქსელით მიღებული პრეტენზია
- კომპანიის თანამშრომლის მიერ დაფიქსირებული რეკლამაცია

პრეტენზიების მართვის პროცედურა

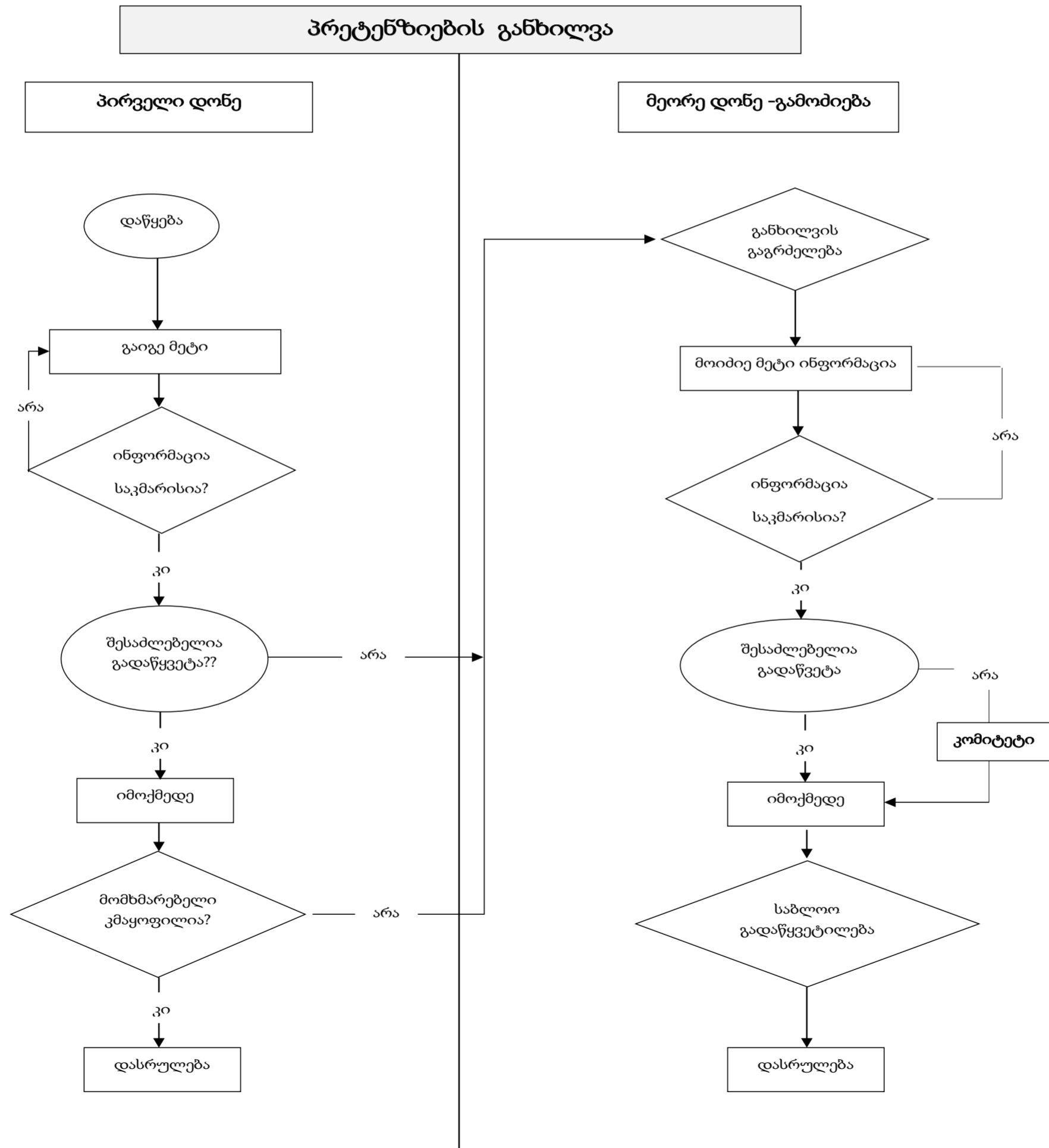
- პრეტენზიის დაფიქსირება ასევე შესაძლებელია სპეციალურ მეილზე: shenikhma@unison.ge
- აღნიშნული მეილის დატანა სავალდებულოა ყველა ხელშეკრულებაზე
- პირობების გაცნობისას პერსონიფიცირებული მენეჯერი მოკლედ აცნობს კლიენტს პრეტენზიის დაფიქსირების პროცედურას

პრეტენზიების მართვის პროცედურა

პრეტენზიების განხილვის ორდონიანი სისტემა

- პირველადი დონე
- მეორე დონე- გამოძიება

პრეტენზიების მართვის პროცედურა



განხილვის მეორე დონე - კომიტეტის მონვევა

- გენერალური დირექტორი
- გენერალური დირექტორის მოადგილე
- კურატორი დირექტორი
- კომერციული დირექტორი
- იურიდიული სამსახურის წარმომადგენელი
- ხარისხის მართვის მენეჯერი
- პერსონიფიცირებული მენეჯერი
- HR წარმომადგენელი

რეკლამაციების შესახებ ინფორმაციის მიღება

პერსონიფიცირებული მენეჯერს შემოსული რეკლამაციების შესახებ ინფორმაციას ელ-ფოსტით აწვდის რეკლამაციების მართვის მენეჯერი და/ან ხარისხის მართვის მენეჯერი.

პრეტენზიების მართვის პროცედურა

სამედიცინო
პრეტენზია



რეკლამაციების
მართვის მენეჯერი



კომიტეტი

არასამედიცინო
პრეტენზია



რეკლამაციების
მართვის მენეჯერი



კომიტეტი

პრეტენზიების კლასიფიკაცია

- საკითხის გარკვევა
- უკმაყოფილება
- ხარვეზი - შიდა/ პროვაიდერი