

جدول شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

ردیف	حوزه	اقدامات
۱	تعهد(وعده)	<p>از زمان دریافت مدارک خرید تا صدور و تایید برگ فروش حداکثر ۱ روز کاری می باشد.</p> <p>در راستای سهولت دسترسی مشتریان به کلیه تراکنش های فروش(شامل خرید، مانده ریالی و تناژی و حمل)، گزارشات مورد نیاز مشتری بصورت آنلاین از طریق پرتال تحت وب شرکت در دسترس خواهد بود .</p> <p>در راستای سهولت دسترسی مشتریان به کلیه خدمات مرتبط با فروش (شامل تغییر باربری، پیگیری اعلام بار، تبدیل محصول و ...)، ارائه موارد خدماتی از طریق دفاتر کارخانه و همدان قابل انجام میباشد.</p> <p>حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری از تاریخ صدور برگ پیش فروش اولین محموله خریداری شده توسط مشتری اعلام بار خواهد شد.</p> <p>به محض خروج کامیون بارگیری شده برای مشتری از شرکت سیمان هگمتان جهت اطلاع خریدار از بارگیری کامیون پیامکی به شماره تلفن همراه مشتری ارسال میگردد.</p> <p>تعهدات شرکت درقبال کیفیت سیمان تولیدی بشرح ذیل میباشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تولید سیمان منطبق با استاندارد ملی ایران. - پایش مستمر کیفیت با انجام آزمون های فیزیکی و شیمیایی منطبق با الزامات ISO / IEC ۱۷۰۲۵ در آزمایشگاه های مجهز شرکت . - کنترل تلورانس وزن پاکت ها با سیستم مکانیزه . <p>این شرکت در صورت عدم رضایت مشتری از کیفیت سیمان تحویلی بر اساس الزامات فوق، در صورت داشتن نمونه سیمان و اثبات ادعا ، با طرح و تصویب کمیسیون فروش سیمان با کیفیت به مشتری تحویل خواهد داد.</p> <p>شرکت متعهد می شود کلیه محصولات تولیدی خود را بر اساس نرخ نامه انجمن صنفی کارفرمایان صنعت سیمان یا الزامات بورس کالای ایران به فروش برساند.</p> <p>در تمامی مراحل رسیدگی به امور مرتبط با مشتریان محرمانگی اطلاعات مشتریان حفظ خواهد شد .</p>
۲	محدودیت های ابلاغ شده به مشتری	<p>در صورت کامل نبودن مدارک خرید از سوی مشتری، مدت زمان صدور برگ پیش فروش تا یک روز کاری پس از تکمیل مدارک افزایش می یابد.</p> <p>با توجه به محدودیت های ناوگان حمل ، فروش سیمان پاکت کمتر از ۱۲ تن و فله کمتر از ۱۵ تن مقذور نمیشد.</p> <p>در صورت اعمال محدودیت های ترافیکی از طرف راهنمایی و رانندگی و یا شرایط نامساعد جوی و جغرافیایی مدت زمان مذکور به زمان تحویل محموله های مشتری اضافه میگردد.</p> <p>شرایط مربوط به موارد احتمالی ناشی از توقف حمل توسط موسسات حمل و یا ناوگان حمل به زمان تحویل محصول اضافه خواهد شد.</p> <p>در صورت اختلال در شبکه های اینترنتی و مخابراتی امکان استفاده از پرتال مشتریان و ارسال پیامک متوقف خواهد گردید .</p> <p>در صورت وقوع موارد پیش بینی نشده در زمان تولید محصول مدت زمان مذکور به زمان اولین اعلام بار و مدت زمان تحویل کل محصول مشتری اضافه میگردد .</p>

جدول شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

ردیف	حوزه	اقدامات
		<p>رعایت دستورالعمل های ابلاغی از مراجع ذیل برای شرکت الزامی میباشد.</p> <p>- کارگروه های سیمان</p> <p>- قوانین وضع شده از طرف انجمن صنفی</p> <p>- قوانین بورس کالا</p> <p>- محدودیت های اعمال شده از طرف دستگاه های نظارتی</p>
۳	سایر شرایط دستورالعمل	<p>شرایط فروش شرکت سیمان هگمتان در تمامی دفاتر فروش شرکت یکسان میباشد .</p> <p>درخواست های ابطال برگ فروش و تسویه مانده ریالی مشتریان (در صورت نیاز) پس از تکمیل فرم مربوطه و در کارخانه سیمان هگمتان رسیدگی خواهد شد.</p> <p>محموله اعلام بار شده توسط سیمان هگمتان حداکثر ۲۴ ساعت پس از اعلام بار قابل بارگیری و حمل خواهد بود .</p> <p>در صورت فراهم شدن امکانات زیر ساختی، سایر موارد و مراحل فروش (صدور برگ پیش فروش) از طریق سامانه پیامک به مشتری اعلام می شود.</p> <p>کیفیت محصول، خدمات مناسب و رضایت کامل مشتریان هدف تاکید شده شناسه می باشد.</p> <p>بازه زمانی رسیدگی به مباحث کیفیتی، حداکثر ۴۵ روز از تاریخ تکمیل فرم صدای مشتری می باشد</p> <p>در صورت هر گونه تغییر در قیمت سیمان، ما به التفاوت مبلغ پرداختی به صورت افزایش یا کاهش در میزان تحویل سیمان اعمال خواهد شد.</p>
۴	اطلاعات پشتیبان	<p>شماره تلفن جهت پیگیری موارد مرتبط با صدور برگ فروش و وضعیت مانده حساب مشتری -۰۸۱-۳۸۲۰۰۸۴۲</p> <p>اطلاعات ارائه شده توسط مشتری به همراه فرم ها</p> <p>انجام خدمات مورد نیاز مشتری در دفتر فروش کارخانه صورت می پذیرد و تلفن های دفتر همدان جهت تسهیل امر تهیه گردیده است .</p> <p>طریقه پایش و اندازه گیری رضایت مشتریان ، مطابق با الزامات استاندارد ۱۰۰۰۴ می باشد.</p> <p>طریقه مطرح کردن صدای مشتری در ارتباط با محصول بصورت تلفنی، حضوری، اینترنتی و کتبی از طریق ذیل می باشد</p> <p>- شماره تلفن: ۰۸۱-۳۸۲۲۲۵۶۸</p> <p>آدرس : همدان-سعیدیه بالا -نیش مجتمع سعیدیه طبقه فوقانی بانک مسکن-نام مسئول :آقای بنی اردلان</p> <p>ایمیل: Sales@hegmatancement.com</p> <p>وبسایت : www.HegmatanCement.COM</p>

جدول شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

ردیف	حوزه	اقدامات
		<p>طریقه مطرح کردن صدای مشتری از طریق واحد ارتباط با مشتریان (شماره تماس ۰۸۱-۳۸۲۲۲۵۶۸) مطابق با الزامات ISO ۱۰۰۰۲ و ISO ۱۰۰۰۳ (با مرجعیت انجمن صنفی کارفرمایان صنعت سیمان) می باشد.</p>
۵	فعالیت برنامه ریزی ، طراحی، تدوین و پیاده سازی دستورالعمل	<p>از نظرات گروه های مشتاق، نظیر کارکنان، مشتریان، عاملان، اعضای انجمن، تأمین کنندگان صنفی و سایر ذینفعان شناسه جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده می گردد روش های کار در خصوص ارتباط با مشتریان، بصورت آزمایشی، امتحان می گردد. جهت اجرای موثر شناسه، سیستم تشویقی و ارزیابی عملکرد، اجرا شود. از مشتریان در خصوص مناسب بودن شناسه نظر سنجی به عمل می آید. سازمان تلاش لازم را در جهت انتشار شناسه رفتاری و افزایش طرق دسترسی جهت اطلاع رسانی به مشتریان انجام میدهد. وجود سند برنامه ریزی استراتژیک و تعریف شاخص و پروژه های بهبود</p>
۶	فعالیت نگهداری و بهبود	<p>انجام ممیزی داخلی و پیگیری اقدامات ارزیابی داده های شکایت تجدید نظر در رقابت بازاریابی و انجام تحقیقات بازار تغییر توسعه امکانات فیزیکی و زیر ساخت ها و تلاش جهت افزایش پاسخگویی به مشتریان گسترش رویکرد مشتری مداری در سازمان برگزاری جلسات با کلیه ذینفعان</p>