



سیمان هگمتان

معرفی فرایند رسیدگی به شکایت مشتریان

۱. مقدمه:

شرکت سیمان هگمتان، پیرو اتخاذ رویکرد مشتری محور در ارائه خدمات کاربران، بهبود کیفیت فعالیت های اجرایی و افزایش رضایت مشتریان و جلوگیری از وقوع مجدد شکایت اقدام به استقرار سیستم رسیدگی به شکایت مشتریان ISO 10002:2018 نموده است.

به منظور اطلاع مشتری گرامی از نحوه رسیدگی به شکایات، در ذیل معرفی اجمالی از فرایند رسیدگی به شکایت در شرکت سیمان هگمتان آمده است.

خواهشمند است با ارائه نظرات خود ما را در جهت بهبود فرایند رسیدگی به شکایات، همچنین بهبود کیفیت سایر فرایندها و خدمات و کسب رضایت روز افزون خود، یاری فرمایید.

۲. اطلاعات فرایند رسیدگی به شکایات

۲-۱. واحد مسئول رسیدگی:

بخش ارتباط با مشتریان (در واحد فروش)، متولی رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت سیمان هگمتان می باشد.

۲-۲. نحوه طرح شکایت به یکی از طرق زیر می باشد:

- تماس تلفنی با دفاتر فروش شرکت
- کتبی (تکمیل و ارسال فرم ثبت شکایات از طریق فکس)
- مراجعه حضوری به یکی از دفاتر فروش شرکت
- مراجعه به پرتال سیمان هگمتان و ثبت شکایت در سایت شرکت سیمان هگمتان .

۲-۳. مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خدماتی بین ۲ تا ۶ روز کاری و شکایات کیفی بین ۳۲ تا ۵۵ روز (در صورت نیاز به انجام آزمون) می باشد.

۲-۴. نحوه دریافت بازخورد از مراحل رسیدگی به شکایات

در صورت نیاز شکایت کنندگان به هر یک از موارد ذیل :



سیمان هگمتان

معرفی فرایند رسیدگی به شکایت مشتریان

- دریافت اطلاعات از " مراحل رسیدگی به شکایات ، تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات صورت گرفته " در خصوص شکایات مربوطه
 - بیان نارضایتی از تصمیمات اتخاذ شده
 - درخواست پاسخگویی توسط شخص خاص .
 - ارائه پیشنهاد در خصوص اقدامات مورد نیاز جهت رفع شکایات و
- شکایت کنندگان می توانند با واحد ارتباط با مشتریان شرکت سیمان هگمتان با شماره تلفن های ۰۸۱۳۸۲۲۲۵۶۸ تماس حاصل نمایند.

۵-۲. سایر توضیحات:

- تفهیم و انتقال تصمیمات اخذ شده به مشتریان توسط واحد ارتباط با مشتریان میباشد .
- فرایند رسیدگی به هر یک از شکایات ، پس از کسب رضایت شکایت کننده از تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات انجام شده در خصوص شکایت ایشان ، پایان خواهد یافت.
- پس از فرجام بخشیدن به شکایت توسط واحد ارتباط با مشتریان از شکایت کننده در خصوص فرایند رسیدگی به شکایت ، نظر سنجی به عمل خواهد آمد.

لازم به ذکر است که فرایند فوق به صورت رایگان می باشد.