



جدول شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

ردیف	حوزه	اقدامات
۱	تعهد(وعده)	فاصله زمانی تایید حواله حداکثر یک روز کاری از زمان دریافت مدارک تکمیل شده میباشد .
		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 .
		در راستای سهولت دسترسی مشتریان به کلیه خدمات مرتبط با فروش (شامل تغییر باربری ،پیگیری اعلام بار و ...)، مشتریان میتوانند در روزهای کاری با دفتر فروش کارخانه تماس حاصل نمایند .
		اولین محموله از حواله های صادر شده بنام مشتری حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری از تاریخ صدور صدور حواله اعلام بار خواهد شد.
		در صورت ارائه درخواست مشتری جهت برقراری سیستم اطلاع رسانی پیامکی ، به محض خروج کامیون بارگیری شده از کارخانه سیمان هگمتان، برای تعهدات شرکت درقبال کیفیت سیمان تولیدی بشرخ ذیل میباشد:
		- 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 .
		- اراده مشاوره جهت تهیه بهینه طرح اختلاط بتن و اقدامات مورد نیاز جهت عمل آوری بتن
		در صورت ادعای عدم انطباق محصول تولیدی شرکت با الزامات استاندارد ایران، پس از تکمیل فرم بررسی شکایات و ارائه نمونه ، در صورت بررسی و اثبات ادعا، موضوع در کمیسیون فروش مطرح و محصول نامنطبق جایگزین خواهد شد .
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 در تمامی مراحل رسیدگی به امور مرتبط با مشتریان محرمانگی اطلاعات مشتریان حفظ خواهد شد .		
۲	محدودیت های ابلاغ شده به مشتری	برای صدور حواله های خرید از بورس کالا صدور قرارداد تسویه بورس و واریز وجوه کامل محصول و ارزش افزوده آن الزامی میباشد .
		با توجه به محدودیت های ناوگان حمل ، فروش سیمان پاکت کمتر از ۱۲ تن و فله کمتر از ۱۵ تن مقدور نمیشود.
		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 شرایط مربوط به موارد احتمالی ناشی از توقف حمل توسط موسسات حمل و یا ناوگان حمل به زمان تحویل محصول اضافه خواهد شد.
		در صورت اختلال در شبکه های اینترنتی و مخابراتی امکان استفاده از پرتال مشتریان و ارسال پیامک متوقف خواهد گردید .
		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



شرکت سیمان هگمتان

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>قیمت سیمان خریداری شده از بورس کالا ثابت میباشد و مشتری بر اساس محدودیت های مذکور در گواهی عرضه سیمان هگمتان در روزهای کاری مجاز باید محصول خریداری شده را حمل نماید .</p> <p>در صورتی که مشتری مقدار خریداری شده از بورس کالا را در مدت زمان مقرر حمل ننماید بر اساس ضوابط بورس کالا میتوان از مشتری هزینه انبارداری دریافت نمود .</p>
۴	اطلاعات پشتیبان	<p>شماره تلفن جهت پیگیری موارد مرتبط با صدور برگ فروش و وضعیت مانده حساب مشتری - 081-20-36337316 داخلی 2294</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 .</p> <p>طریقه پایش و اندازه گیری رضایت مشتریان ، مطابق با الزامات استاندارد ۱۰۰۰۴ می باشد.</p> <p>طرح صدای مشتری در ارتباط با محصول و خدمات با یکی از روش های ذیل مقدور می باشد:</p> <p>تلفنی : شماره تلفن: ۰۸۱-۳۶۳۳۷۵۱۰</p> <p>مراجعه حضوری : همدان- رزن سیمان هگمتان</p> <p>ایمیل: Sales@hegmatancement.com</p> <p>وبسایت : www.HegmatanCement.COM</p>



جدول شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

ردیف	حوزه	اقدامات
		بررسی صدای مشتری مطابق با الزامات ISO ۱۰۰۰۲ و ISO ۱۰۰۰۳ (با مرجعیت انجمن صنفی کارفرمایان صنعت سیمان) می باشد.
۵	فعالیت برنامه ریزی ، طراحی، تدوین و پیاده سازی دستورالعمل	<p>در شرکت سیمان هگمتان از نظرات گروه های داوطلب، همانند مشتریان، عاملان ، اعضای انجمن ها، تأمین کنندگان و مصرف کنندگان نهایی و سایر ذینفعان شناسه جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده خواهد شد.</p> <p>روش های کار در خصوص ارتباط با مشتریان، بصورت آزمایشی، امتحان می گردد.</p> <p>جهت اجرای موثر شناسه، سیستم تشویقی و ارزیابی عملکرد، اجرا شود.</p> <p>از مشتریان در خصوص مناسب بودن شناسه نظر سنجی به عمل می آید.</p> <p>سازمان تلاش لازم را در جهت انتشار شناسه رفتاری و افزایش طرق دسترسی جهت اطلاع رسانی به مشتریان انجام میدهد.</p> <p>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</p> <p>ارزیابی داده های شکایت</p> <p>تجدید نظر در رقابت بازاریابی و انجام تحقیقات بازار</p> <p>تغییر توسعه امکانات فیزیکی و زیر ساخت ها و تلاش جهت افزایش پاسخگویی به مشتریان</p> <p>گسترش رویکرد مشتری مداری در سازمان</p> <p>برگزاری جلسات با کلیه ذینفعان</p>

Q ۲۱F ۱۰۹/۰۱