

شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان با هدف افزایش رضایتمندی ایشان در شرکت تولیدی سیمان هرمزگان (فروش داخلی)

| ردیف | حوزه | شرایط اقدام |
|------|--|---|
| ۱ | تعهد (وعده) | <p>در راستای سهولت دسترسی مشتریان به کلیه خدمات فروش (شامل نحوه انجام خرید، اعلام مانده ریالی و تناژی...)، ارائه خدمات از طریق پورتال مشتریان و همچنین در دفتر فروش کارخانه انجام می گیرد کلیه گروه های مشتریان، بر اساس درخواست مشتری و توان بازگویی کارخانه از تاریخ صدور برگ فروش اولین محموله خود را دریافت می نمایند جهت اطلاع خریدار از روند تحویل بار به محض خروج بار، پیامکی به شماره تلفن همراه مشتری ارسال می گردد</p> <p>تعهدات شرکت درقبال کیفیت سیمان تولیدی</p> <p>تولید سیمان منطبق با استاندارد ملی ایران</p> <p>پایش مستمر کیفیت با انجام آزمون های فیزیکی و شیمیایی منطبق با الزامات ISO / IEC 17025 در آزمایشگاههای مجهز شرکت</p> <p>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.</p> <p>پایش مستمر وزن بسته بندی پکت ها با سیستم مکانیزه</p> <p>ثبت و رسیدگی شکایات کیفی و خدماتی و پایش رضایت مشتریان مطابق با الزامات استانداردهای ISO 10001-4 و به صورت رایگان انجام می شود</p> |
| ۲ | محدودیت در اجرای تعهدات | <p>با توجه به دستورالعمل وزارت صمت، فروش سیمان فقط از طریق عرضه در بورس کالا انجام می پذیرد</p> <p>در صورت کامل نبودن فرایند خرید از سوی مشتری، مدت زمان مذکور از زمان تکمیل شدن مدارک محاسبه می گردد</p> <p>در صورتی که کوتاهی از جانب افرادی بغیر از پرسنل شرکت صورت گرفته باشد، جبران خسارت پس از طرح دعاوی حقوقی در مجامع ذیصلاح قابل پیگیری است.</p> <p>محدودیت های ترافیکی اعمال شده از طرف راهنمایی و رانندگی و شرایط نامساعد جوی و جغرافیایی</p> <p>قوانین ابلاغ شده از طرف انجمن صنفی و کار گروه های سیمانی</p> <p>قطعی پورتال مشتریان با سامانه پیامکی، اختلال در شبکه مخابراتی، قطع اینترنت</p> <p>محدودیت در مصرف برق و گاز</p> <p>در صورت وقوع موارد پیش بینی نشده در زمان تولید محصول</p> |
| ۳ | اطلاعات پشتیبان | <p>شماره تلفن ارتباط با مشتریان جهت تکمیل مدارک و مستندات و ارائه راهنمایی های لازم جهت ثبت شکایت و پیگیری دریافت خسارت توسط مشتری</p> <p>شماره تماس واحد فروش: 07633237014/16</p> <p>فاکس: 07633237015</p> <p>و ایمیل: sales@hormozgancement.com</p> <p>و آدرس حضوری: هرمزگان- بندر خمیر - کیلومتر 4 جاده بندرلنگه- کارخانه سیمان هرمزگان- دفتر فروش</p> |
| ۴ | سایر مقررات شناسه | <p>بر اساس دستورالعمل صدور قرارداد فروش</p> <p>به درخواست های ابطال برگ فروش و تسویه ریالی مشتریان (در صورت نیاز) در محل کارخانه رسیدگی خواهد شد</p> <p>کلیه مشتریان در صورت اعلام بار، محموله خود را در مدت یک روز کاری دریافت می نمایند</p> <p>مراحل فروش از طریق سامانه پیامکی به مشتری اعلام می شود.</p> <p>کیفیت محصول، خدمات مناسب و رضایت کامل مشتریان هدف تأکید شده شناسه می باشد. بازه زمانی رسیدگی به مباحث کیفیتی، حداکثر یک هفته از تاریخ تحویل می باشد.</p> |
| ۵ | برنامه ریزی، طراحی، توسعه و پیاده سازی شناسه | <p>استفاده از نظرات پرسنل فروش و ارائه راهنمایی های لازم به مشتری</p> <p>از نظرات و تجربیات گروه های مشتاق نظیر کارکنان، مشتریان، تأمین کنندگان و سایر ذینفعان شناسه، جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده می گردد</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 می دهد</p> <p>وجود سند برنامه ریزی استراتژیک و تعریف شاخص و پروژه های بهبود مؤید وجود برنامه ریزی و طراحی جهت پیاده سازی و توسعه شناسه می باشد.</p> |
| ۶ | نگهداری و بهبود | <p>انجام ممیزی های داخلی، بررسی خروجی های جلسات کمیته فروش و صدور اقدام اصلاحی</p> <p>انجام آزمون های مختلف به روش های گوناگون در راستای جلوگیری از بروز مشکلات کیفی</p> <p>گسترش رویکرد مشتری مداری در سازمان</p> <p>برگزاری جلسات با کلیه ذینفعان</p> <p>ارزیابی داده های شکایت</p> |