

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

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 مکاتبات و مراجعه حضوری امکان پذیر می باشد کلیه گروه های مشتریان، بر اساس درخواست مشتری پس از عقد قرارداد اولین محموله خود را دریافت می نمایند</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 آزمایشگاه های مجهز شرکت</p> <p>پایش مستمر وزن محموله صادراتی براساس درافت کشتی</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 زیر ساخت اسکله بندری خمیر محدودیت در بارگیری بیش از ۱۰ هزار تن وجود دارد.</p> <p>در صورت کامل نبودن فرایند خرید از سوی مشتری، مدت زمان مذکور از زمان تکمیل شدن مدارک و تکمیل وجه 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 ازطرف انجمن صنفی و کارگروه های سیمانی و ارگان های مرتبط</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: 07633237001/6</p> <p>فاکس: 07633237015</p> <p>و ایمیل: export@hormozgancement.com</p> <p>و آدرس حضوری: هرمزگان- بندر خمیر - کیلومتر 4 جاده بندرلنگه- کارخانه سیمان هرمزگان- واحد صادرات</p>
۴	سایر مقررات شناسه	<p>بر اساس دستورالعمل صدور قرارداد فروش</p> <p>کلیه مشتریان مطابق با قرارداد محموله صادراتی را به صورت EX-WORK (درب کارخانه) یا FOB (تحویلی در کشتی) تحویل می گیرند.</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.</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>