

۲. نحوه طرح شکایت :

به یکی از طرق زیر میباشد .

مراجعه حضوری به دفتر فروش شیراز:

شیراز، بلوار شهید رجایی (فرهنگ شهر) - حد
فاصل کوچه ۲۶ و ۲۸ - پلاک ۱۴۲.

مراجعه به پورتال مشتریان در سایت :

www.estahbancement.com

مراجعه به اینستاگرام شرکت:

[estahban_cement_company](https://www.instagram.com/estahban_cement_company)

تماس با واحد امور مشتریان:

داخلی ۴۲۴۹ - ۰۷۱-۳۶۳۳۴۹۵۳-۹

۳. مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات :

مدت زمان رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خدماتی

بین ۳ تا ۶ روز و شکایات کیفی بین ۳ تا ۵۰ روز (در صورت
نیاز به انجام آزمون) می باشد.

شرکت سیمان استهبان، پیرو اتخاذ رویکرد مشتری محور در ارائه خدمات و محصولات خود، در جهت بهبود کیفیت فعالیت های اجرایی و افزایش رضایت مشتریان و جلوگیری از وقوع مجدد شکایت اقدام به استقرار سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان (ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۱۸) نموده است.

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



به منظور اطلاع مشتریان گرامی از نحوه رسیدگی به شکایات، معرفی اجمالی از فرآیند رسیدگی به شکایت در شرکت سیمان استهبان ارائه میگردد:

فرآیند رسیدگی به شکایات

۱. واحد مسئول رسیدگی:

واحد ارتباط با مشتریان، متولی رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت سیمان استهبان می باشد.

سیمان استهبان

معرفی فرآیند رسیدگی به
شکایات و مشاجرات مشتریان



سیمان استهبان
(سهامی عام)

۴. نحوه باز خورد از مراحل رسیدگی به شکایت :

- در صورت نیاز، شکایت کنندگان جهت:
- اطلاعات از "مراحل رسیدگی به شکایات، تصمیمات اتخاذ شده، اقدامات صورت گرفته و بیان نارضایتی از تصمیمات اتخاذ شده" در خصوص شکایات مربوطه.
- درخواست پاسخگویی توسط شخص خاص
- ارائه پیشنهاد در خصوص اقدامات مورد نیاز جهت رفع شکایات و ...



می توانند با واحد ارتباط با مشتریان شرکت سیمان استهبان با شماره:

۰۷۱-۳۶۳۳۴۹۵۳-۹ داخلی ۴۲۴۹ (واحد امور مشتریان)

تماس حاصل نمایند.

سایر توضیحات :

- تفهیم و انتقال تصمیمات اخذ شده به مشتریان توسط مدیریت کارخانه یا فرد تعیین شده از سوی مدیر عامل شرکت سیمان استهبان می باشد.
- فرآیند رسیدگی به هر یک از شکایات، پس از کسب رضایت شکایت کننده از تصمیمات اتخاذ شده و اقدامات انجام شده در خصوص پس از فرجام بخشیدن به شکایت توسط واحد ارتباط با مشتریان از شکایت کننده در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایت، نظر سنجی به عمل خواهد آمد.

فرآیند رسیدگی به مشاجرات

شکایات مشتریان شرکت سیمان استهبان طی شرایط ذیل، مشاجره تلقی گردیده و مطابق روش اجرایی مربوطه حل و فصل خواهد گردید:

- در صورتی که شکایات دریافت شده توسط سازمان، در داخل سازمان حل و برطرف نگردد.

- در حیطه موارد قابل حل توسط نماینده مدیریت نباشد
- یا در زمانی که شاکیان شکایات خود را به اطلاع سازمان می رسانند و می خواهند شکایات شان بجای رسیدگی داخلی سازمان، توسط **داور** (شخص دارای صلاحیت قانونی و استقلال حقوقی از سازمان) رسیدگی شود و سیاست های سازمان اجازه ارجاع به داور را می دهد ارجاع با تائید مدیریت ارشد صورت میگیرد.

سازمان، شکایات را مطابق با معیارهای تعیین شده در روش اجرایی رسیدگی به مشاجرات برون سازمانی یا مطابق با توافق تعیین شده با مشتری طبق روش اجرایی مذکور ارزیابی و رفع می نماید.



فرآیند رسیدگی به مشاجرات مطابق با فلوچارت می باشد

