

« خط مشی رسیدگی به شکایات »

بسمه تعالی

شرکت آریان آسانسور با مأموریت طراحی و تولید و عرضه انواع تابلو کنترل فرمان آسانسور، به منظور مدیریت کلیه شکایات احتمالی دریافتی از مشتریان خود، اقدام به استقرار سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات مبتنی بر الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۰۲ ویرایش سال ۲۰۱۸ در این مجموعه نموده و در این راستا خود را ملزم به تعهدات ذیل می داند:

افزایش سرعت، صحت و دقت در دریافت و رسیدگی به شکایات با استفاده از فن آوری های نوین اطلاعات و ارتباطات

توجه به الزامات قانونی ارائه شده، همچون الزامات وزارت محترم صمت و مشتریان در خصوص رسیدگی به شکایات

ایجاد امکان دسترسی آسان و بدون هزینه شکایت کنندگان به فرآیند رسیدگی به شکایات

شناسایی و درک نیازهای شکایت کنندگان به منظور بهبود مستمر فرآیند رسیدگی به شکایات

اطلاع رسانی شفاف و مؤثر به مشتریان در خصوص رسیدگی به شکایات ایشان

دستیابی به وفاداری مشتریان از طریق رسیدگی اثربخش به شکایات

آموزش و توانمند سازی کارکنان مرتبط در امر رسیدگی به شکایات

حفظ اطلاعات شکایت کنندگان بصورت محرمانه

نگرش واقع بینانه نسبت به کلیه شکایات

لذا ضمن پایبندی اینجانب به تعهدات ذکر شده، لازم میدانم کلیه کارکنان مرتبط در این سازمان نیز نسبت به داشتن التزام فکری و عملی نسبت به کلیه موارد مذکور در جهت تحقق آنها تلاش نمایم.

همچنین با استفاده از مکانیزمهای تعیین شده در مجموعه، در فواصل زمانی مشخص شخصاً از میزان اثر بخشی اقدامات مرتبط اطمینان حاصل خواهم نمود.

موفقیت در نیل به اهداف مورد نظر، با همدلی و مشارکت فکری و اجرایی کلیه کارکنان بوده و مدیریت ارشد نیز خود را متعهد به اجرا در جهت افزایش اثر بخشی این سیستم و در نهایت سرآمدی سازمان می داند.

علی بدیعی گورتی

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره