

خط مشی سیستم مدیریت کیفیت رضایت مشتریان صنایع سیمان شهرکرد (شرکت سهامی خاص)

صنایع سیمان شهرکرد (شرکت سهامی خاص) تولید کننده انواع سیمان با ظرفیت یک میلیون تن در سال، تعیین و تعهد به رعایت اصول عملکرد موثر در ارتباط با مشتریان، بهبود کیفیت محصولات، خدمات، فرایندها و افزایش رضایت و وفادارسازی مشتریان را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار داده و به همین منظور اقدام به استقرار سیستم مدیریت کیفیت رضایت مشتریان مبتنی بر استانداردهای شناسه های رفتاری ارتباط با مشتریان ISO10001:2007- رسیدگی به شکایات مشتریان ISO10002:2004- حل منازعات برون سازمانی ISO10003:2007- پایش و اندازه گیری رضایت مشتریان ISO10004:2010 نموده و برای دستیابی به مبانی این استانداردها اصول زیر را مد نظر قرار داده است :

- ✓ حصول اطمینان از دسترسی آسان و مناسب مشتریان و سایر ذینفعان به فرایندهای ارتباط با مشتریان
- ✓ فراهم نمودن منابع مورد نیاز، بکارگیری کارکنان با صلاحیت و مسئول و افزایش مهارت ایشان جهت اجرای اثربخش فرایندهای ارتباط با مشتریان
- ✓ حصول اطمینان از تعیین، پذیرش و انتشار فرایندهای ارتباط با مشتریان و اجرای متعهدانه و اثربخش آن
- ✓ اطمینان از صحت و قابل تصدیق بودن فرایندهای مرتبط با رضایت مشتریان و اطلاعات مربوطه و برآورده نمودن الزامات قانونی و مقرراتی توسط آنها
- ✓ کاهش تعداد شکایات تکراری
- ✓ پاسخگویی سریع و مناسب به شکایات و بازخورهای مشتریان
- ✓ قضاوت صادقانه، منصفانه و پرهیز از جانبداری در برخورد با مشتریان
- ✓ بهبود مستمر فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت رضایت مشتریان

بدین منظور این خط مشی در دسترس تمامی کارکنان، مشتریان و ذینفعان قرار گرفته و انتظار می‌رود با همت و مشارکت پرسنل تحقق اصول مذکور میسر گردد.

مدیرعامل
حسن رضایی

تاریخ تصویب: ۹۵/۰۶/۱۸

کد سند: 13QP02-03