

### بسمه تعالی

شرکت پخش زاگرس فعال در زمینه فروش و مدیریت پخش محصولات شوینده، بهداشتی سلولزی و محصولات غذایی، در راستای پاسخگویی مناسب به شکایات مشتریان و جلب رضایت آنها، با تکیه بر اصول مشتری مداری، سیستم پاسخگویی به شکایات و سنجش رضایت مشتریان خود را بر اساس استانداردهای ISO 10002/2014 و ISO 10004/2012 مستقر نموده و اهداف زیر را سر لوحه فعالیت های خویش قرار داده است :

- ۱) شناسایی نیازها، انتظارات مشتری و ارائه اطلاعات لازم و شفاف به آنان در خصوص چگونگی مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات
- ۲) تلاش در جهت فراهم نمودن شرایط لازم به منظور دسترسی ساده، آسان و بدون هزینه برای مشتریان در کلیه مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات
- ۳) رسیدگی موثر به شکایات دریافتی و کاهش زمان رسیدگی به شکایات
- ۴) ارائه خدمات بهتر به مشتریان در جهت کاهش تعداد شکایات مشتریان
- ۵) کاهش تعداد شکایات تکراری
- ۶) تلاش در جهت محرمانه نگاه داشتن اطلاعات شاکیان و موضوع شکایت، در تمامی مراحل رسیدگی به شکایت
- ۷) تلاش در جهت بهبود مستمر در ارائه خدمات و افزایش میزان رضایت مشتریان از طریق سنجش، ارزیابی و تحلیل مداوم نتایج رسیدگی به شکایات و رضایت مشتریان
- ۸) آموزش و پرورش کارکنان درگیر در فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان بمنظور ایجاد فرهنگ مشتری مداری و پاسخگویی به مشتریان

از آنجایی که نگهداری این سیستم و بهبود مستمر آن اهمیت فراتری دارد، لازم می دانم توجه کلیه کارکنان و مدیران محترم را به رعایت دقیق خواسته های استاندارد و مشارکت در بهبود مستمر اثربخشی آن، معطوف نمایم.  
از کلیه کارکنان عزیزی که در ارتقاء این سیستم، نهایت تلاش و همکاری خود را مبذول داشته اند، تشکر و قدردانی می نمایم.

با سپاس

نادر فیروز

۹۷/۰۹/۱۵

مدیر عامل شرکت پخش زاگرس