

گروه صنعتی شیشه کاوه چشم انداز خود را توسعه پایدار با هدف تکمیل سبد محصولات، حضور موفق و رو به رشد همراه با برآورده سازی رضایت مشتریان در بازارهای داخلی و بین المللی و سرآمدی و پیشتازی در کیفیت و تکنولوژی می داند.

در طول این سالها با افزایش سطح تولید و تنوع در محصولات شیشه های تخت، بلور و تولید مواد اولیه معدنی مصرفی در این صنعت و همچنین ساخت ماشین آلات و تجهیزات وابسته به عنوان یک برند موثر در عرصه ملی و بین المللی شناخته شده است.

مدیران و پرسنل گروه صنعتی کاوه همواره معتقد بوده اند که یکی از ارکان مهم توسعه پایدار گروه صنعتی کاوه مدیریت موثر تعامل سازمان با مشتری در طول چرخه عمر محصولات با هدف مشارکت مشتری در ارتقاء کیفیت محصولات است.

در همین راستا و با هدف بهبود تعامل با مشتری، مدیریت ارشد گروه صنعتی کاوه خط مشی مدیریت شکایت مشتری را به شرح ذیل اعلام می نماید:

- ❖ برقراری ارتباط با مشتری با ایجاد یک روش موثر و ساده جهت دریافت شکایت مشتری
- ❖ پاسخگوی مسئولانه و رسیدگی به شکایات در حداقل زمان ممکن با حفظ بی طرفی و رازداری با هدف جلب رضایت مشتری
- ❖ تعهد به رعایت کلیه الزامات قانونی در ارتباط با محصولات و منافع مشتری
- ❖ بهبود در فرایند رسیدگی به شکایت مشتری از طریق تحلیل رضایت مشتری و الگوبرداری از سازمان های موفق و سرآمد
- ❖ تحلیل و شناسایی علل بروز شکایت مشتری با هدف جلوگیری از تکرار عدم انطباق در محصولات و خدمات سازمان
- ❖ ارتقا سطح دانش مشتریان در راستای ارزیابی کیفی محصولات شرکت

گروه صنعتی کاوه با بکارگیری کارکنانی مجرب و متخصص در فرآیند بررسی شکایت مشتری و با حفظ رویکرد مشتری مداری، خود را متعهد به اجرای کامل خط مشی فوق در راستای حفاظت از سرمایه های مشتری و تامین رضایت کامل آنها می داند.

با تشکر

علیرضا عسگریان

مدیرعامل گروه صنعتی شیشه کاوه