

خط مشی کنترل کیفیت خدمات در رسیدگی به نارضایتی مشتریان ایران سرور

فعالیت ایران سرور از سال ۱۳۸۱ با ارائه خدمات میزبانی وب آغاز گردید و با حضور در جمع ۱۰ برند برتر این حوزه، برآن است تا با تکیه بر دانش سرمایه ی انسانی و تجربه متخصصین شایسته و کارآمد، سهم خود را در توسعه فناوری اطلاعات کشور عزیزمان ادا نماید.

ماموریت ما نقش آفرینی به عنوان برترین ارائه دهنده زیرساخت ها و راهکارهای تجاری هوشمند مبتنی بر فناوری اطلاعات در ایران، با بکارگیری ارزشهای سازمانی می باشد. ما بر این باوریم که اجرای ماموریت فوق با تکیه بر ارزشهای سازمانی ایران سرور امکان پذیر خواهد بود:

- مشتری: کیفیت سرویس ها، محصولات و تعاملات ماست که مشتریان را وفادار می سازد.
- صداقت و انصاف: تعهد نسبت به شفافیت تمام فرآیندها، سرویسها و محصولات در تمامی سطوح
- کار تیمی: توجه ویژه به سرمایه های انسانی و تلاش در قالب یک تیم واحد و منسجم جهت رسیدن به اهداف سازمانی
- نوآوری: نوآوری محصولات و خدمات سرلوحه کار ما می باشد.
- تعالی سازمانی: تعهد به بهبود مستمر پرسنل، منابع، سرویس ها و محصولات شرکت جهت بهترین بودن

لذا این شرکت ضمن استقرار سیستم مدیریت کیفیت خدمات بر اساس استانداردهای جهانی در راستای هدف والای مشتری مداری اقدام به پیاده سازی سیستم رسیدگی به نارضایتی بر مبنای استانداردهای جهانی کاملاً بومی شده و منطبق بر نیازهای مشتریان محترم ایران سرور نموده است.

ایران سرور در این راستا، رئوس زیر را سرلوحه برنامه های خود قرار داده است:

۱- درک نیازها و انتظارات مشتریان و تلاش در جهت جلب و افزایش رضایت ایشان

۲- آموزش و توسعه صلاحیت کارکنان در فرآیند رسیدگی به درخواستهای مشتریان ناراضی

ما معتقدیم که تحقق رئوس فوق در بستری صمیمی و منطقی، با مشارکت و همدلی قابل دستیابی می باشد.

لذا مدیریت ایران سرور متعهد می گردد تا با بکارگیری منابع لازم و متخصصین کارآمد، خود را پایبند به اصل مشتری مداری و درک و پیاده سازی الزامات سیستم رسیدگی به نارضایتی کند.

تلاش ما رضایت شماست و در این مسیر از هیچ همتی فروگذار نخواهیم کرد.

ایران سرور در روند رسیدگی به نارضایتی مشتریان به اصول زیر پایبند است:

- شفاف سازی: اطلاع رسانی به مشتریان در خصوص سیستم رسیدگی به نارضایتی از خدمات
- دسترسی: تسهیل در ثبت، ردیابی و پیگیری نارضایتی از خدمات
- پاسخ دهی: اعلام وصول، تخصیص کد پیگیری، ارزیابی و بررسی اولیه
- واقع بینی: نگرش منصفانه، تخصصی و فنی
- رایگان بودن: فرایند رایگان برای ثبت و رسیدگی به نارضایتی از خدمات
- محرمانگی: پایبندی به اصل رازداری و حفظ اطلاعات مشتریان براساس قوانین صیانت و حفاظت از داده های شخصی
- مشتری مداری: برخورد محترمانه و پایبندی به اصل رضایتمندی مشتریان
- پاسخگویی: رفع کامل مشکل و جلب رضایت کامل مشتری
- بهبود مستمر: پایبندی به رفع ریشه‌ای مشکل و عدم تکرار آن