

خط مشی ارتباط با مشتریان گروه بهمن

مأموریت گروه بهمن در زمینه تولید و مونتاژ انواع خودرو سواری، SUV، وانت و خودروهای باری، تجاری و موتور سیکلت جهت عرضه به بازارهای داخلی و خارجی می‌باشد. این شرکت جهت نیل به این مهم، از طریق ایجاد بستر مناسب همکاری با خودروسازان بین‌المللی در زمینه‌های تأمین، طراحی قطعات، باز طراحی محصول، مهندسی تولید و مونتاژ، فروش و خدمات پس از فروش خودروها اقدام نموده است. این شرکت با ایجاد زنجیره ارزش و با اتکاء به کارشناسان متخصص و فن‌آوری‌های روز جهان، در کنار رعایت کامل استانداردهای مدیریت جامع کیفیت و با توجه به آیین‌نامه حمایت از حقوق مصرف‌کننده، تلاش می‌کند با تولید محصولات با کیفیت، ایمن، به روز و منطبق با نیاز مشتریان، به سویی اهداف تعیین شده و چشم‌انداز خود در حرکت مستمر و پویا قرار گیرد.

گروه بهمن بر آن است که اجرای مأموریت فوق، از طریق برقراری ارتباط مستمر دو سویه و اثربخش با مشتریان و ذینفعان و خلق ارزش پایدار، توسعه فرهنگ مشتری محوری با تخصیص منابع مورد نیاز جهت رسیدگی و پاسخگویی به نیاز مشتریان به بهترین نحو و در کوتاه‌ترین زمان و ایجاد کانال‌های ارتباطی موثر و دوسویه و با تحلیل داده‌ها بازخوردهای مرتبط با مشتریان در تعیین اهداف و پایش مستمر و انجام اقدامات اصلاحی به منظور بهبود فرایندها، از سرمایه‌های واقعی خویش مراقبت نماید و لذا این گروه، ضمن استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ISO 9001:20015 در راستای توسعه سیستم‌های مدیریتی اقدام به استقرار سیستم رسیدگی و پاسخگویی سریع به شکایات و نظرات و پیشنهادات سازنده مشتریان که منجر به افزایش رضایت و وفاداری آن‌ها و حفظ بقای سازمان می‌گردد بر مبنای استاندارد ISO 10002 و ISO 10004 نموده است.

گروه بهمن سیستم رسیدگی به امور مشتریان خود را بر این اساس به شرح ذیل پایه گذاری نموده است.

- ۱- استراتژی "اولویت اول: مشتری" را به عنوان فرهنگ سازمانی و رویکرد اصلی در گروه بهمن ایجاد و نهادینه خواهیم نمود.
 - ۲- تخصیص منابع لازم جهت بکارگیری اثربخش سیستم مدیریت شکایت و درخواست مشتری.
 - ۳- خدمات لازم را برای تک تک مشتریان بر اساس نیازشان فراهم نماییم و با نظارت مستمر و پیوسته از طریق طرح‌های مطالعات میدانی گسترده و عمیق، میزان رضایت از خدمات ارائه شده به مشتریان و فروشندگان را اندازه گیری، پایش و تحلیل نماییم.
 - ۴- ارتقا دانش با آموزش و توسعه و آگاهی کارکنان در فرایند رسیدگی به شکایات.
 - ۵- تلاش در جهت افزایش رضایتمندی از فرایند رسیدگی به شکایات.
 - ۶- بهبود مستمر در فرایند رسیدگی به شکایات.
 - ۷- به کارگیری رویکردهای جدید (نظیر BI، لونرکار، گودویل و ...) در جهت رضایت و خشنودسازی مشتریان.
- این شرکت بر این باور است که تحقق رؤس فوق در محیطی صمیمی و منطقی، با پشتکار و مشارکت سرمایه‌های انسانی و با تفکر سیستمی، حفظ کرامت انسانی، وجود صداقت و انضباط کاری، پایبندی به قوانین و مقررات ملی و بین‌المللی، بهبود مستمر، خلاقیت و نوآوری و مدیریت مشارکتی اهداف مذکور قابل دستیابی است.
- مدیریت شرکت خود را متعهد می‌داند تا منابع لازم را تأمین نموده و در این راستا با مشارکت و همراهی همه کارکنان و پایبندی به اصل مشتری مداری، درک و پیاده‌سازی الزامات نظام رسیدگی به شکایات و خواسته‌ای مشتریان را با رعایت قوانین و مقررات حاکم اجرایی نماید.

تاریخ صدور : ۱۴۰۳/۰۶/۲۰

بازنگری : یک

شماره: G-MSP-۰۰۰۴-۱

امضاء: