



## خط مشی سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان

شرکت رخش خودرو دیزل به عنوان یکی از بزرگترین تولیدکنندگان خودروهای سنگین و نیمه سنگین در صنعت کشور بر این باور است که افزایش رضایت مشتریان و در نهایت وفاداری ایشان منجر به حفظ، بقا و توسعه پایداری استراتژیهای سازمان می گردد. بدین منظور خط مشی سیستم را با لحاظ نمودن استانداردهای ISO 9001: 2015 و ISO 10002: 2018 و ISO 10004: 2018 چارچوبی برای تعیین اهداف به شرح ذیل تدوین نموده است:

- ۱- رعایت استانداردها و قوانین ملی و بین المللی در جهت افزایش رضایت مشتریان
  - ۲- به کارگیری فن آوری ها و روش های نوین سخت افزاری و نرم افزاری در راستای ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان
  - ۳- رسیدگی کامل به انتظارات و درخواست های مشتریان و تلاش پیشگیرانه به منظور جلوگیری از شکایات
  - ۴- توسعه فرهنگ مشتری محوری در شرکت با تخصیص منابع مورد نیاز به منظور رسیدگی و پاسخگویی موثر، کارا و بهنگام به نیازها و انتظارات مشتریان در کوتاه ترین زمان از طریق پایش و اندازه گیری مستمر سطح رضایت ایشان
  - ۵- تلاش در جهت ارائه بهترین کیفیت خدمات به مشتریان با ایجاد زیر ساخت های لازم مطابق با تعهدات شرکت
  - ۶- شناسایی و بهره گیری حداکثری از فرصت های موجود جهت ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان
  - ۷- مدیریت هزینه خدمات و افزایش سودآوری با تمرکز بر هزینه های کیفیت
  - ۸- تلاش در جهت افزایش رتبه کیفی در خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سطح کشور
  - ۹- توسعه مشارکت مشتریان در سازمان از طریق ترغیب ایشان به ارائه پیشنهادات سازنده در جهت بهبود مستمر
  - ۱۰- ارتقاء سطح دانش و توسعه کیفی منابع انسانی شرکت و شبکه نمایندگی ها و بکارگیری نیروهای متخصص و کارآمد در جهت ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان
- لذا اینجانب و تمامی همکاران با تاکید بر اجراء، نگهداری، بهبود مستمر و اثر بخشی سیستم های یاد شده به منظور ایجاد اعتماد و باور عمیق مشتریان به مسئولیت پذیری، صداقت و شفافیت ارائه خدمات این شرکت متعهد می شویم.

داود محمد قاسمی  
مدیر عامل