



SOARING TO GREAT HEIGHTS

خط مشی کنترل کیفیت خدمات در رسیدگی به نارضایتی مشتریان

فاواچ

رسالت شرکت **فاواچ**، ارائه خدمات هاستینگ، امنیت و خدمات سفارشی به عنوان یکی از عوامل توسعه صنعت فن آوری اطلاعات (IT) و تبدیل شدن به رتبه اول شرکتهای ارائه دهنده این خدمات در سطح کشور می باشد. 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 براین باوریم که اجرای ماموریت فوق با تکیه بر ارزشهای سازمانی **فاواچ** 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 براساس 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 فاواچ نموده است.

فاواچ در این راستا، رؤس 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 رؤس فوق در بستری صمیمی و منطقی، با مشارکت و همدلی قابل دستیابی می باشد. لذا مدیریت **فاواچ** 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 شماسست و در این مسیر از هیچ همتی فروگذار نخواهیم کرد.
- فاواچ** در روند رسیدگی به نارضایتی به 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، تخصص و فنی.
- رایگان بودن: فرآیند 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.