

منشور حقوق مشتریان تنها پولاد

شرکت تنها پولاد کیان، با افتخار و تعهد به اصول اخلاقی و کیفیت در تولید، حقوق مشتریان را به عنوان اولین اولویت خود می‌داند، تنها پولاد به عنوان یک شرکت پیشرو در زمینه تولید سیستم‌های قالب بندی بتن، به احترام و رضایت مشتریان به عنوان سرمایه‌های اصلی خود، اهتمام ویژه‌ای دارد و با تعهد به مشتریان محترم و احترام به حقوق ایشان، منشور ذیل را به عنوان مبنای تعاملات خود با مشتریان تدوین و ابلاغ می‌نماید.

ماموریت:

ماموریت شرکت تنها پولاد کیان، بهره‌وری بی‌نظیر از طراحی‌های هوشمند، به کارگیری تکنولوژی‌های پیشرفته و ارائه محصولات با کیفیت بالا با استفاده از برترین متریال‌های جهانی و تکنولوژی‌های مهندسی مدرن است. ما به عنوان پیش‌تاز در تولید قالب‌های بتن به تداوم پیشبرد معیارهای بین‌المللی در دقت و عملکرد و تلاش برای ارتقاء استانداردهای تولید قالب‌های بتن متعهد هستیم. ما برآن هستیم تا با ایجاد و ارتقاء فرآیندهای نوآورانه تولید قالب‌های بتن با بهره‌وری بالا و ارائه راهکارهای شخصی‌سازی شده به عنوان رهبر صنعت تولید قالب‌های بتن شناخته و متمرکز شده و کمکی برای آبادانی و توسعه کشور شویم. ما متعهد هستیم تا:

حق انتخاب آزادانه و اطلاعات:

مشتریان ما مستحق بهترین‌ها هستند و حق دارند آزادانه از آرایه وسیع میان محصولات و خدمات متنوع شرکت، متناسب با نیازها و راهکارها، انتخابی آگاهانه داشته باشند. مشتریان حق دارند تا از محصولات اصیل، با کیفیت و متنوع بهره‌مند شوند و همچنین درخواست‌ها و نیازهای شخصی‌سازی شده و خاص خود را در دستور کار واحد‌های مربوطه قرار دهند. همچنین حق برخورداری از اطلاعات فنی و تجاری محصولات تولیدی و تصاویر و دیتاشیت محصولات همگی توسط کارشناسان فروش و فنی و در نقشه‌های ارسالی و وبسایت مجموعه به ادرس Tanhapoulad.com بخشی از تعهدات ما به مشتریان گرامی است.

تعهد به بهبود مداوم:

شرکت تنها پولاد کیان تعهد خود به بهبود مداوم فرآیندها، محصولات و خدمات را اعلام کرده و تضمین می‌نماید که هر گونه بازخورد مشتریان به عنوان فرصتی برای بهبود ارائه خدمات محسوب خواهد گردید. همچنین به موجب بند ۱۹ از ماده ۶۵ از فصل ۴ سند چشم‌انداز و توسعه شرکت مواردی چون ارائه گزارشات مبنی بر وجود هر گونه ایراد و خرابی در محصولات به عنوان خدمات پس از فروش رایگان محسوب گردیده و شرکت را موظف به ارائه خدمات از بخش ابتدایی تا حل نهایی مشکل نموده است.

حق برخورداری از خدمات باکیفیت و رفتار مناسب:

مشتریان حق دارند از خدمات باکیفیت و در خور شأن خود در تمامی مراحل تعامل با شرکت، از جمله مشاوره، خرید، حمل و نقل، نصب و پشتیبانی بهره‌مند شوند همچنین با احترام و حسن نیت از سوی کارکنان شرکت مواجه شده و در فضایی امن و صمیمی به نیازهایشان رسیدگی شود، در راستای عمل به استاندارد ISO10004 جهت رضایتمندی و وفاداری مشتریان صداقت و سلامت رفتار، حفظ محرمانگی، عملکرد شفاف و مسئولانه، انعطاف در پرداخت و رفتار عادلانه بین مشتریان خرد و کلان در سرلوحه کار اعضای تنها پولاد قرار دارد.

ارائه محصولات و خدمات با کیفیت:

ما با افتخار از متریال‌های برتر جهانی چون ورق فولاد مبارکه اصفهان بهره‌مند شده و تلاش می‌کنیم تا با طراحی‌های بروز و مهندسی دقیق، به شما محصولاتی با کیفیت بی‌نظیر ارائه دهیم همچنین در راستای افزایش بهره‌وری کمی و کیفی محصولات تمامی استانداردها و گواهینامه‌های ملی و بین‌المللی نظیر CE، ISO و IMS را دریافت نموده و متخصص‌ترین افراد در این حوزه، به منظور ارتقای صنعت ساخت و ساز کشور را در اختیار گرفته ایم. توسعه و ارائه انواع قالب‌های بتنی باکیفیت و نوآورانه، با استفاده از برترین متریال‌های روز دنیا، طراحی‌های روز و مهندسی‌شده و دقیق برای تبدیل شدن به مرجعی قابل اعتماد برای مشتریان و فعالان صنعت ساخت و ساز در سطح ملی و بین‌المللی از نقاط اصلی کسب و کار ما است.

این منشور، نمایانگر ارزش‌ها و انگیزه‌های حیاطی و عملیاتی شرکت تنها پولاد کیان می‌باشد و می‌تواند چراغ راه روشنی در همراهی سفر مشتریان گرامیمان باشد.

مهندس امیررضا توکلی تنها

مدیر عامل