



بيان سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

- نلتزم في مجموعة الكندي للسيارات بتقديم خدمات احترافية عالية الجودة لعملائنا.
- إننا نلتزم بحل جميع الشكاوى وفقاً لمتطلبات الالتزام التعاقدى والضمان والقانوني
- تشكل ملاحظات وشكاوى العملاء طريقة حيوية لضمان قيامنا بتقديم أفضل منتج وخدمة ممكنين لعملائنا. وإننا ندرك أهمية امتلاك العملاء الحق في تقديم شكوى والاستماع إليهم وامتلاكهم الحق في الحصول على رد.
- إننا نلتزم بالبت في شكاوى العملاء بطريقة سريعة ومرضية من أجل تعزيز وتحسين خدمة العملاء الرائعة والحصول على رضا العملاء.
- يتم، في جميع الأوقات، التعامل مع مقدمي الشكاوى بطريقة تتحلى بالأدب واللباقة ويتم تزويدهم بإيضاحات كاملة ودقيقة بخصوص شكاوهم ويتم البت فيها بطريقة فعالة ومنصفة وسريعة.
- تسعى مجموعة الكندي للسيارات وجميع شركات المجموعة إلى البت في الشكاوى عند نقطة الاتصال الأولى، ولكن في حالة عدم إمكانية ذلك، توجد مستويات سلطة مفوضة في حالة رغبة مقدم الشكاوى في رفع شكواه إلى مستويات أعلى.
- تطابق إجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بنا معايير 2018 AS / ISO 10002: رضا العملاء - إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المؤسسات.
- تماشياً مع متطلبات هذا المعيار ستقوم مجموعة الكندي للسيارات بما يلي:

- طلب الملاحظات والاقتراحات للتحسين بشكل استباقي من عملائنا.
- الترحيب بشكاوى العملاء غير الراضين عن قراراتنا أو إجراءاتنا أو خدماتنا.
- توفير عمليات معالجة شكاوى العملاء تتسم بسهولة الوصول إليها والشفافية والخضوع للمساءلة.
- اعتبار ملاحظات وشكاوى العملاء بمثابة فرص لتشكيل المعرفة وتحسين الخدمات.
- تقديم خدمة تتسم باللباقة والمهنية والجودة الرفيعة.
- إبلاغ مقدم الشكاوى باستلام الشكاوى فوراً (على سبيل المثال من خلال البريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني) خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى.
- يتم البت في الشكاوى خلال 3 أيام للحالات العادية (وجود السيارة داخل الورشة وتوفر قطع الغيار)، بالنسبة لحالات الدعم الأخرى / الحالات طويلة الأمد / حالات عدم وجود السيارة في الورشة وجلبها في الوقت الملائم للعميل يعتمد وقت البت في الشكاوى على طبيعة المسألة.
- إننا نلتزم بالتحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى من خلال التقارير والمراقبة المنتظمة بالإضافة إلى استطلاعات العملاء الخارجية لتحديد مجالات التحسين المحتملة.

مارك فرانك جينكينز
الرئيس التنفيذي