

سياسة نظام إدارة الشكاوى

نلتزم نحن شركة مكيون مطورون عمرايونون بتطبيق سياسة نظام إدارة الشكاوى التي تهدف إلى تحديد الإجراءات والمسؤوليات المتعلقة بمعالجة الشكاوى بطريقة فعالة ومنظمة، يتضمن ذلك التعامل مع الشكاوى بشكل سريع وعادل لضمان رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم وتحسين الأداء التشغيلي للشركة وتحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك بما يتوافق مع التشريعات والقوانين الدولية والعالمية ومتطلبات المواصفات القياسية ISO 10002:2018 - ISO 9001:2015، ونسعى لذلك من خلال:

التزام الشركة



- تلتزم شركة مكيون مطورون عمرايونون بتقديم خدمات تلبي توقعات العملاء ومتطلباتهم.
- تسعى شركة مكيون مطورون عمرايونون باستمرار لتحسين نوعية الخدمات المقدمة من خلال مراجعة دورية لنظام الإدارة وتطبيق التحسينات اللازمة.

استقبال الشكاوى



توفر شركة مكيون مطورون عمرايونون وسائل متعددة لتلقي الشكاوى مثل الهاتف والبريد الإلكتروني والنماذج الموجودة في الموقع الإلكتروني أو سجل الشكاوى الموجود في المقر الرئيسي لشركة مكيون مطورون عمرايونون.

تسجيل الشكاوى



- تقوم شركة مكيون بتسجيل جميع الشكاوى المستلمة في نظام مخصص لإدارة الشكاوى.
- توثق تفاصيل الشكاوى بما في ذلك تاريخ تقديمها، اسم العميل، وطبيعة الشكاوى.

تقييم الشكاوى



- توفر شركة مكيون فريق مختص بتقييم وتصنيف جميع الشكاوى المسجلة لتحديد طبيعتها وأهميتها.
- ويتم تحديد الأولويات وفقاً لتصنيف الشكاوى وأثرها المحتملة على العمل والعملاء.
- يتم معالجة الشكاوى بسرعة وفعالية لضمان تحقيق الرضا التام للعملاء.

متابعة وتقييم الأداء



تقوم شركة مكيون مطورون عمرايونون بمتابعة شكاوى العملاء بانتظام وتقييم أداء نظام إدارة الشكاوى لتحديد فعالية الإجراءات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

التحسين المستمر



تلتزم شركة مكيون مطورون عمرايونون بتحسين نظام إدارة الشكاوى بشكل مستمر من خلال تطبيق دوري للتحسينات والتعديلات الضرورية.