



شرکت چاپ آلومینیوم ایران زمین در راستای اعتلای برند و افزایش وفاداری و رضایتمندی مشتریان و به منظور مدیریت کلیه شکایات دریافتی از مشتریان خود اقدام به استقرار سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات در سازمان مبتنی بر استاندارد ISO 10002:2018 نموده و خود را ملزم به تعهدات ذیل می داند:

۱. مشتری را بزرگترین سرمایه خود می دانیم و از هیچ تلاشی برای تامین رضایت خاطر ایشان فرو گذار نخواهیم بود.
۲. برخورد شایسته با مشتری و تکریم از باب رجوع را وظیفه خود می دانیم.
۳. بر این اعتقادیم که گوش فرا دادن به سخن مشتری مهمترین اصل در برقراری ارتباط موثر و درست است.
۴. بر این اعتقادیم که این حق مشتری است که در صورت ابراز نارضایتی از خدمات و محصولات شرکت به شکایت او در اسرع وقت و با دقت کامل رسیدگی شود.
۵. شکایت مشتری را منصفانه و صادقانه با رعایت اصل رازداری مورد رسیدگی قرار می دهیم.
۶. بر این اعتقادیم که رسیدگی به شکایت باید برای مشتری شفاف، قابل فهم، در دسترس و بدون هزینه باشد.