



پاسخگویی به 136 درخواست مردمی از طریق میز خدمت شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

در سه ماهه نخست سال جاری، میزخدمت شرکت گاز استان آذربایجان شرقی پاسخگوی 136 درخواست مردمی بوده است.

به گزارش روابط عمومی شرکت گاز استان آذربایجان شرقی، رئیس روابط عمومی این شرکت با اشاره به استقرار سامانه مدیریت ارتباطات مشتری (CRM)، گفت: با استقرار این سامانه مکانیزه و مدیریت و جمع‌آوری ارتباطات مردمی از کانال‌های مختلف، رسیدگی و تجزیه و تحلیل درخواست‌ها، زمینه شناخت نیازهای مشتریان و ارزش آفرینی برای شرکت از طریق ارتقای رضایت مردمی شده است.

وحید رضازاده آذری با اشاره به ارتباطات مردمی شرکت از طریق میز خدمت افزود: پاسخگویی از طریق میز خدمت شامل 68 مشاوره و راهنمایی حضوری و درخواست‌های ثبت و رهگیری شده از طریق CRM و سایر کانال‌های ارتباطی بوده است.

وی در بخش دیگری از سخنان خود به آمار ملاقات مردمی مدیرعامل اشاره و اظهار کرد: امسال 30 درخواست از طریق ملاقات مردمی مدیرعامل و 3 درخواست از طریق میز خدمت برگزار شده در محل نمازعبادی سیاسی جمعه، ثبت و پیگیری شده است.

رضازاده آذری پاسخگویی و روند شفاف رسیدگی به درخواست‌های مردمی را پایه و اساس سازمان‌های مشتری محور و زیربنای رضایت عمومی دانست و تصریح کرد: این شرکت با استقرار و حفظ دو استاندارد بین‌المللی ایزو 10002 و 10004 در حوزه رسیدگی به شکایات و رضایت سنجی، در ارتقای کیفیت خدمات به مشتریان شرکت تلاش دارد.

رئیس روابط عمومی شرکت گاز تأکید کرد: علاوه بر سامانه‌های ارتباطی شرکت گاز استان، سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات WWW.IRAMFOIA.IR با اطلاع‌رسانی تمامی فرایندهای اجرایی در مجموعه صنعت گاز کشور و شفاف‌سازی مدارک و اسناد، آماده دریافت درخواست‌ها، پاسخگویی به شبهات و پیشنهادهای مردمی است.