

زمان رسیدگی به شکایات مشتریان در سایپادک کاهش یافت



سازمان خدمات پس از فروش **سایپا** در راستای تکریم مشتریان و در راستای عمل به مفاد قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو، سرعت رسیدگی به شکایات مشتریان را افزایش داد.

په گزارش **car.ir** و به نقل از روابط عمومی سایپادک، براساس آخرین نتایج ارزیابی عملکرد سازمان در خصوص شاخص‌های استراتژیک حوزه امور مشتریان، با توجه به مفاد قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مبنی بر رسیدگی به درخواست‌های مشتریان در کمتر از 20 روز، شرکت سایپادک 80 درصد پرونده‌های شکایتی در سال 99 را در مدت زمان 20 روزه تعیین تکلیف کرد.

همچنین بیش از 89 درصد پرونده‌ها تا پایان بهمن ماه سال 99 مختومه شد که نسبت به زمان مشابه سال قبل معادل 6 درصد افزایش داشته است. بنابراین گزارش، درصد پرونده‌های باز از ابتدای سال جاری کاهش یافته است. همچنین متوسط زمان انتظار و ماندگاری پرونده‌های باز روند کاهش داشته و در بهمن ماه سال 99 نسبت به دوره مشابه سال قبل حدود 40 درصد بهبود یافته است.

این گزارش می‌افزاید: در شاخص متوسط زمان مختومگی شکایات به تفکیک ماه، میانگین زمان رسیدگی به درخواست‌های مشتریان در بهمن ماه 99 معادل 4.5 درصد نسبت به دی ماه و 15 درصد نسبت به زمان مشابه سال قبل بهبود یافته است.

لازم به ذکر است بنابر گزارش شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI)، سایپادک در دی ماه سال 99 موفق به کسب بالاترین امتیاز رضایتمندی مشتریان در تاریخ شرکت سایپادک شد و ضمن استمرار روند رو به رشد در سال 99، در دی ماه 99 نسبت به دوره مشابه در سال پیش بالاترین میزان رشد امتیاز رضایت مشتریان را در بین شرکت‌های خدمات پس از فروش کسب کرده است.