

اجرای طرح ملی «یک روز با مشتریان» توسط شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی

آبفای استان آذربایجان شرقی در راستای اجرایی کردن دستورالعمل‌های مصوب شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور، طرح ملی «یک روز با مشتریان» را در برخی از مناطق اجراء نمود.



به گزارش دفتر روابط عمومی آبفای استان، مدیر مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی گفت: با حضور مستقیم مدیران مناطق، روسای بهره برداری به همراه مدیر مرکز ارتباط با مشتریان، چگونگی پاسخ و رفع نیاز مشتریان که از طریق سامانه 122 ثبت گردیده بود مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. بنایی با اشاره به اجرای طرح (یک روز با مشتریان) در مناطق دو، چهار تبریز افزود: مدیران و مسئولان این مناطق به منظور ارائه خدمات هر چه بهتر و سریع تر به مشتریان، به صورت چهره به چهره چگونگی دستیابی خدمات مطلوب و بی وقفه آبفا را برای مشتریان توضیح دادند و نیز نقطه نظرات آنان را در زمینه چگونگی خدمات رسانی جویا شدند. وی با بیان اینکه پس از تماس مردمی با سامانه ۱۲۲ و ثبت درخواست، اکیب امداد در محل حاضر شده و به رفع حادثه می پردازند، تصریح کرد: در راستای طرح «یک روز با مشتریان»، مدیران با حضور میدانی خود، به مستند سازی وقایع از جمله رفع کامل حادثه، ثبت انتقادات و پیشنهادات، عملکرد مامورین، HSE ونحوه پاسخگویی مامورین می پردازند.

مدیر مرکز ارتباط با مشتریان آبفای آذربایجان شرقی با بیان اینکه نحوه برخورد با مشتری نیز یکی از فاکتورهای ارائه خدمات مطلوب به مشتری است عنوان کرد: جمع بندی و آنالیز داده های مربوط به اجرای این طرح به تسهیل، تسریع و بهبود هر چه بیشتر خدمات ارائه شده به مردم خواهد انجامید.

بنایی به برخی از عوامل ارتباط موثر با مشتری پرداخت و خاطر نشان ساخت: مشتریان هیچ تفاوتی با هم ندارند و باید به آنها اطمینان دهیم که در اسرع وقت به درخواست های آنها رسیدگی می شود و هر سوالی که در رابطه با خدمات آبفا دارند را با مسئولان امر در میان بگذارند تا در نهایت رضایت مشتریان که هدف نهایی فعالان صنعت آبفا است محقق شود.

لازم به یادآوری است: در طرح ملی «یک روز با مشتریان» که در مناطق دو، چهارکلانشهر تبریز برگزار شد عمدتاً مشترکین از عملیات رفع کامل حادثه، عملکرد مامورین امداد، بهداشت، ایمنی و محیط زیست (HSE) و نحوه پاسخگویی کارشناسان پاسخگوی مرکز تماس (122) رضایت کامل داشتند و از این طرح استقبال کردند.







