



همه مسئول گل‌مان هستیم!

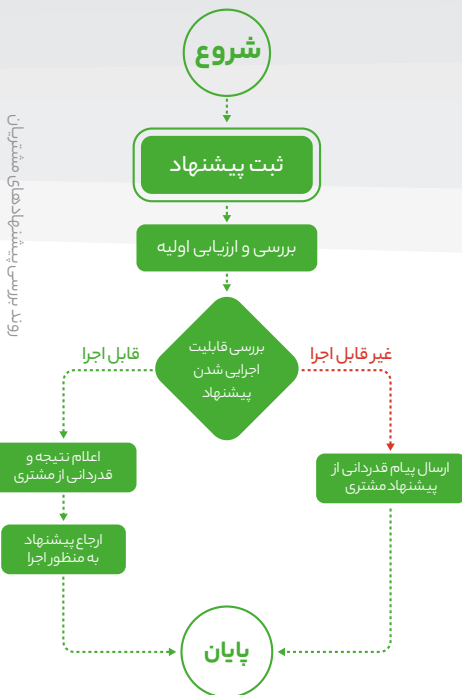
## دل‌نشین‌ترین صدا برای ما در شاتل، صدای مشتری است و افتخار ما، جلب رضایت مشتریان و رعایت حقوق آن‌هاست.

- کسب بالاترین درصد رضایت کاربران بر اساس نظرسنجی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- دارنده تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان
- رسیدگی و پاسخ‌گویی به پیشنهادهای و شکایتهای مشتریان در کوتاه‌ترین زمان ممکن
- رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات مشتریان بر اساس استاندارد ISO10002:2018
- سنجش رضایت مشتریان بر اساس استاندارد ISO10004:2018

### ما خودمان را مسئول می‌دانیم!

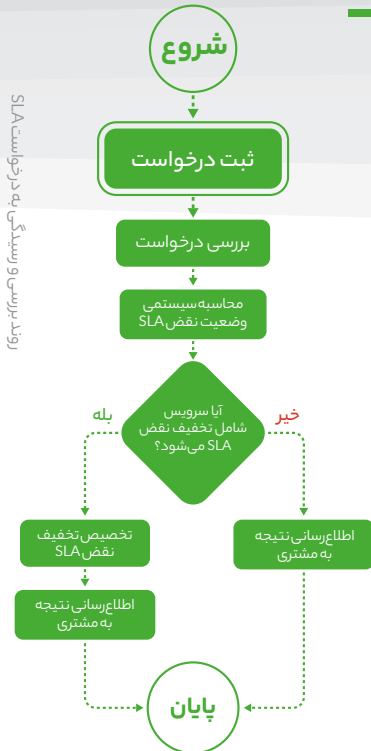
ارایه سرویس با بهترین کیفیت ممکن و جلب رضایت مشتریان همواره مهم‌ترین هدف گروه شرکت‌های شاتل بوده است. ما خودمان را در قبال سرویسی که ارایه می‌دهیم مسئول می‌دانیم و از این‌رو راه‌های ارتباط مستقیمی را برای شنیدن صدای مشتریان در نظر گرفته‌ایم.

# پیشنهادهای



ما در شاتل همواره در پی پیشرفت و بهتر شدن بوده و هستیم و هیچ‌گاه تلاشمان را متوقف نکرده‌ایم. از این رو برای بهبود کیفیت خدمات و سرویس‌ها، با کمال میل مشتاق هم‌اندیشی و شنیدن پیشنهادات سازنده از سوی مشتریان و همراهان شاتل هستیم. مشتریان گرامی می‌توانند از طریق راه‌های ارتباطی اعلام شده، پیشنهادات خود را مطرح فرمایند.

# درخواست‌های جبران خسارت (SLA)

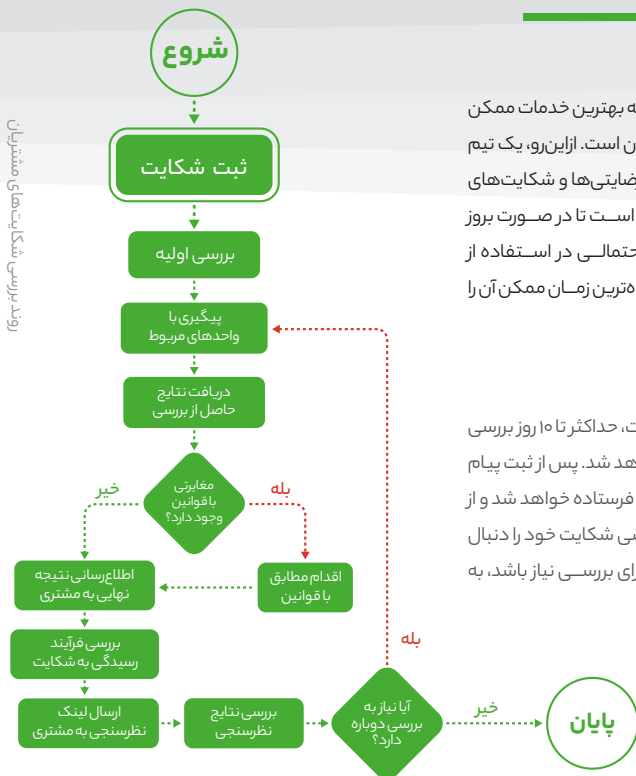


شاتل به منظور رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و جلب حداکثر رضایت مشتریان، امکان جبران خسارت را فراهم کرده است. مشتریان گرامی می‌توانند در صورت اثبات مغایرت خدمات دریافتی خود با سطح مشخص شده در قرارداد (SLA)، در صورتی که مشکل ایجاد شده از سوی شاتل و حل آن در حوزه اختیارات شاتل باشد، مطابق قوانین درخواست جبران خسارت کنند.

کافیست در صورت بروز مشکل، حداکثر تا یک هفته با ارسال درخواست، موضوع را به همکاران ما اطلاع دهید. شاتل به این درخواست‌ها حداکثر تا ۵ روز کاری پاسخ خواهد داد و در صورتی که زمان بیش‌تری برای بررسی نیاز باشد، به شما اطلاع داده خواهد شد.

لازم به توضیح است که بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، مبنای محاسبه بر اساس یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

# نارضایتی‌ها و شکایات



روند بررسی شکایات‌های مشتریان

تلاش ما در شاتل همواره بر ارائه بهترین خدمات ممکن در راستای جلب رضایت مشتریان است. از این رو، یک تیم اختصاصی برای رسیدگی به نارضایتی‌ها و شکایت‌های احتمالی در نظر گرفته شده است تا در صورت بروز مشکلات و نارضایتی‌های احتمالی در استفاده از سرویس‌ها، بتوانیم در کوتاه‌ترین زمان ممکن آن را برطرف کنیم.

تمامی شکایات از زمان دریافت، حداکثر تا ۱۰ روز بررسی شده و به آن‌ها پاسخ داده خواهد شد. پس از ثبت پیام شما، یک کد پیگیری برای شما فرستاده خواهد شد و از آن طریق می‌توانید مراحل بررسی شکایت خود را دنبال کنید. چنانچه زمان بیش‌تری برای بررسی نیاز باشد، به شما اطلاع داده خواهد شد.

## راه‌های ارتباطی شما با ما

☎ تماس تلفنی مستقیم با ۹۱۰۰۰۰۰۱ (ساعات اداری)

ارسال ایمیل به [sug@shatel.ir](mailto:sug@shatel.ir) (بیان پیشنهادها)

ارسال ایمیل به [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) (بیان شکایات و درخواست SLA)

تکمیل فرم صدای مشتری در [my.shatel.ir](http://my.shatel.ir) (مای شاتل)

۹) مراجعه حضوری به امور مشتریان (ساعات اداری)

ارسال پیام صوتی به شماره ۹۱۰۰۰۰۰۰

ارسال نماير به شماره ۹۱۰۰۰۰۰۲ 

ارسال پیامک به ۳۰۰۰۸۵۸۵۰

☎ ۹۱۰۰۰۰۰۰ 🌐 shatel.ir 📷 shatel\_ir