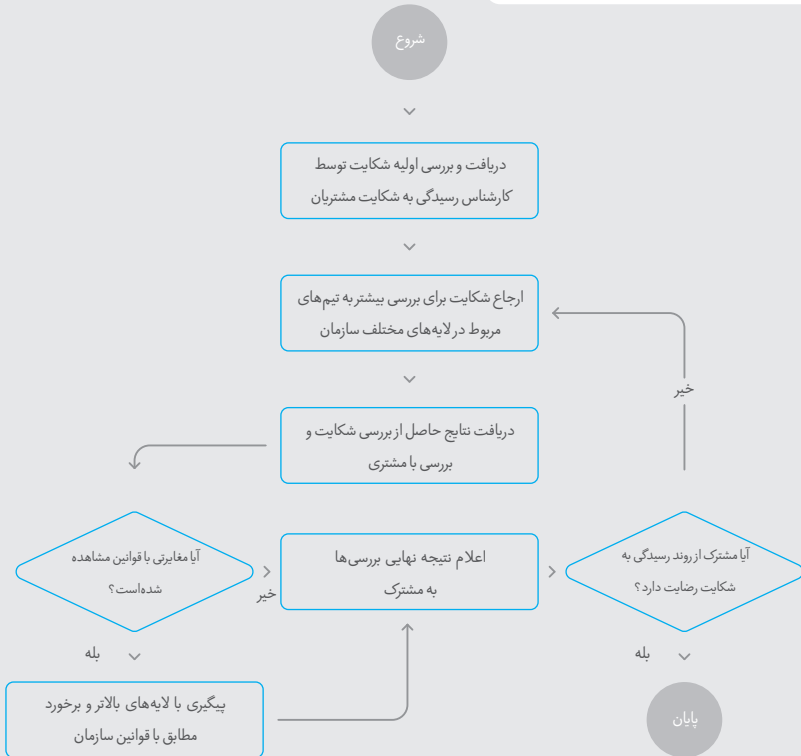




همه مسئول گل مان هستیم!

نمودار فرآیند آرایه خدمات صدای مشتری



شکایات

سامانه شکایات شاتل، فضاییست که در آن می‌توانید در صورت رویارویی با مشکلاتی همچون نقض شرایط استفاده از سرویس از طرف شاتل و یا مغایرت خدمات ارائه شده با مصوبات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، آن‌ها را ثبت کنید و با بخش صدای مشتری در میان بگذارید. برای نمونه مسایلی هم‌چون:

- افت کیفیت سرویس خارج از توافقات قراردادی
- پی‌گیری نشدن درخواست اعلام شده
- لحن نامناسب در هنگام پاسخ‌گویی به مشتری
- طولانی شدن مراحلی که مدت زمان قانونی آن اعلام شده است
- نارضایتی از راه‌های ارتباطی و ممکن نبودن برقراری ارتباط با شاتل

تقریباً رسیدگی به تمام شکایات در اولین روز پس از دریافت شکایت آغاز و حداکثر در مدت ۱۰ روز (متناسب با موضوع شکایت مطرح شده)، پاسخ داده می‌شود. اگر بنا به هر دلیل زمان بیش‌تری برای بررسی و پی‌گیری شکایت ثبت شده نیاز باشد، این موضوع حتماً به درخواست‌دهنده اطلاع داده خواهد شد.

توجه داشته باشید که به ازای ثبت شکایت، پیشنهاد و یا درخواست جبران خسارت، مشترک یک کد پی‌گیری دریافت و با اعلام آن می‌تواند مراحل درخواست خود را دنبال کند.



روند رسیدگی به شکایات

پیشنهادها

دلنشین‌ترین صدا برای ما، صدای مشتری‌ست.

شرکت شاتل همواره از پیشنهادهای سازنده مشتریان استقبال می‌کند و به مواردی که قابلیت اجرایی شدن داشته باشد، جامه عمل می‌پوشاند. به محض دریافت پیشنهادهای ارسال شده از طرف مشتریان، ضمن بررسی اولیه آن توسط تیم صدای مشتری در صورتی که موضوع مطرح شده قابلیت اجرایی شدن داشته باشد، با همکاری واحد مربوط بررسی و نتیجه به پیشنهاددهنده اطلاع‌رسانی خواهد شد.

بر این اساس از همه مشتریان گران‌قدر دعوت می‌کنیم با ارایه پیشنهادهای ارزش‌مند خود ما را در خدمت‌رسانی شایسته‌تر همراهی کنند.



روند رسیدگی به پیشنهادهای

درخواست جبران خسارت (SLA)

یکی از بخش‌های پیش‌بینی شده در سامانه صدای مشتری سامانه رسیدگی و سامان‌دهی به «درخواست جبران خسارت» مشتریان است. یعنی مشتریانی که به دلیل دریافت نکردن خدمات مورد انتظار خود، دچار خسارت شده باشند، می‌توانند پس از اثبات ادعای خود از مزایای سامانه «جبران خسارت» شاتل مطابق قوانین بهره‌مند شوند.

به خاطر داشته باشید که در این زمینه، کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، تنها تحت‌تأثیر شبکه‌ی شاتل نیست، بلکه شاتل در حلقه‌ی نهایی زنجیره‌ی تحویل این خدمات به مشتریان قرار دارد و ممکن است، مواردی هم‌چون کیفیت اینترنت و شبکه‌ی انتقال یا توزیع کشور بر کیفیت خدمات یاد شده تأثیر مستقیم بگذارد.

با این حال، شاتل همواره می‌کوشد تا افزون بر پاسخ‌گویی به توقعات و نیازهای مشتریان، با پی‌گیری‌های مسئولانه خود مشکلاتی را که به طور مستقیم قادر به حل و فصل آن‌ها نیست، به بهترین شکل، ریشه‌یابی و برطرف سازد.

مشتریانی که گمان کنند ارائه خدمات به آن‌ها شامل موارد نقض توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) می‌شود، می‌توانند با ارسال درخواست خود حداکثر تا یک هفته پس از بروز مشکل، موضوع را به شرکت شاتل اطلاع دهند.

لطفاً توجه داشته باشید که براساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، مبنای محاسبه براساس یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

رسیدگی به درخواست‌های جبران خسارت حداکثر تا پنج روز کاری انجام و نتیجه به درخواست‌دهنده اطلاع‌رسانی خواهد شد.



روند رسیدگی به درخواست SLA

راه‌های ارتباطی با صدای مشتری

- سایت my.shatel.ir تکمیل فرم صدای مشتری
- سایت شاتل تکمیل فرم صدای مشتری www.shatel.ir
- پیغام صوتی از طریق شماره ۹۱۰۰۰۰۰۰ • تماس تلفنی از طریق شماره ۹۱۰۰۰۰۰۱
- ارسال فکس از طریق شماره ۹۱۰۰۰۰۰۲ • ارسال پیامک از طریق شماره ۳۰۰۰۸۵۸۵۰
- ارسال ایمیل به SUG@shatel.ir برای بیان پیشنهادها
- ارسال ایمیل به VOC@shatel.ir برای بیان شکایات و درخواست SLA

دفتر مرکزی: تهران، خیابان شریعتی، پانین تراز پل
صدر، نبیست الهیه، ساختمان شاتل
www.shatel.ir - ۹۱۰۰۰۰۰۰

