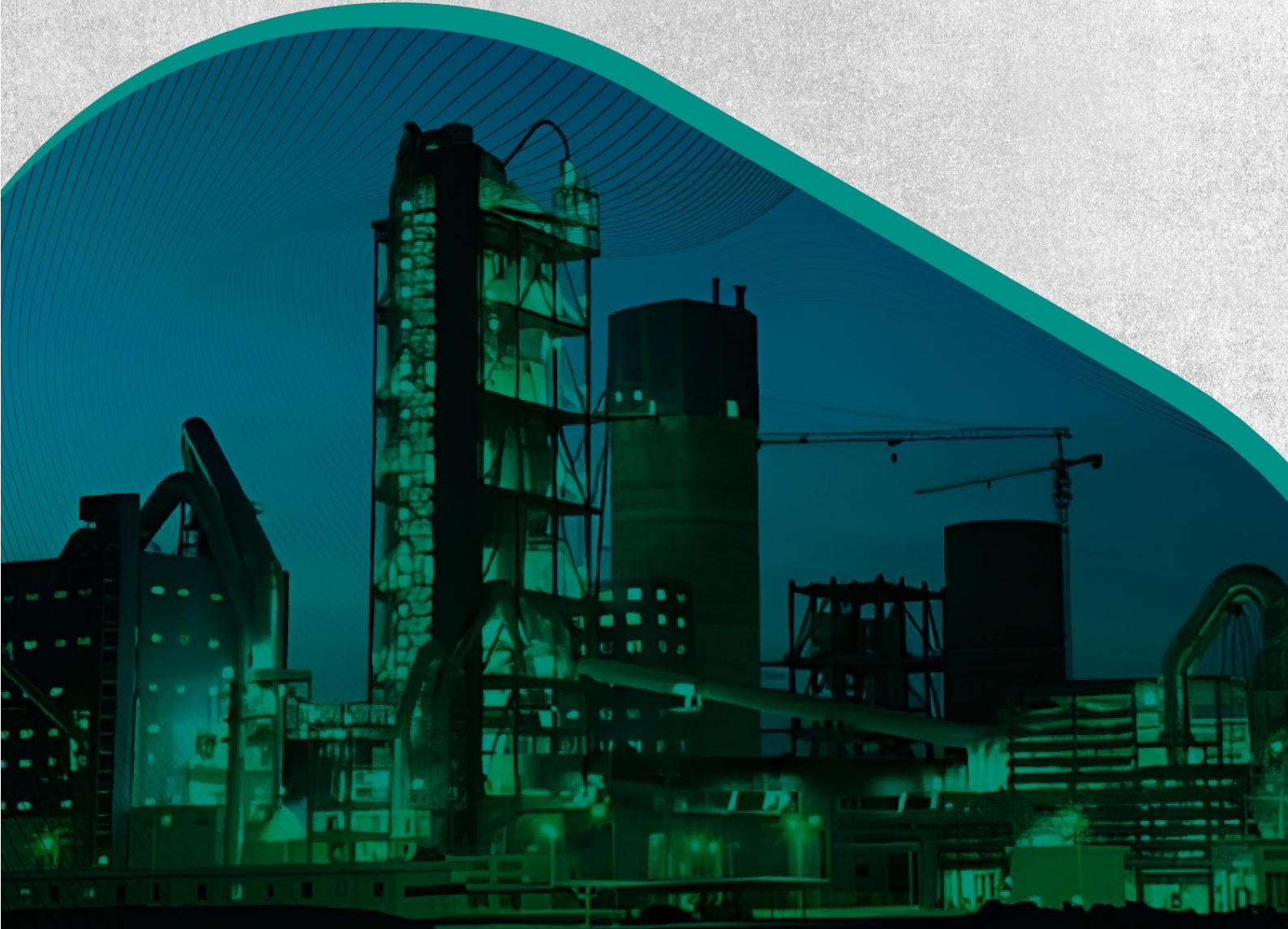


ميثاق خدمة المستفيدين



جدول المحتويات

3	مقدمة
3	التزاماتنا تجاه المستفيدين
4	حقوق المستفيدين
4	واجبات المستفيدين
4	قنوات التواصل
4	التزامنا بالتحسين المستمر
Error! Bookmark not defined	اعتماد الميثاق

مقدمة

انطلاقاً من التزام شركة أسمنت الرياض بالتميز التشغيلي وبناء علاقة إيجابية مع جميع المستخدمين — بما في ذلك العملاء، الموزعين، المقاولين، الموردين، والشركاء — فإن الشركة تعتمد هذا الميثاق ليكون إعلاناً واضحاً لحقوق المستخدمين والتزامات الشركة تجاههم. ويهدف الميثاق إلى تعزيز الشفافية، ورفع مستوى جودة الخدمة، وتسهيل الوصول للمعلومات، وتحقيق تجربة متنسقة وفعالة في جميع نقاط الاتصال.

التزاماتنا تجاه المستخدمين

تتعهد شركة أسمنت الرياض بما يلي:

خدمة مهنية ومحترمة

- تقديم خدمة عادلة ولبقة لجميع المستخدمين دون تمييز.
- التعامل باحترام ومهنية في جميع نقاط التواصل.

معلومات واضحة ودقيقة

- توفير معلومات محدثة حول المنتجات، المواصفات، شروط البيع، ومواعيد العمل.
- توضيح إجراءات تقديم الطلبات والاستفسارات والشكاوى.

سهولة الوصول للخدمات

- إتاحة قنوات خدمة متعددة: الهاتف، البريد الإلكتروني، النماذج الإلكترونية، والزيارات الحضورية.
- تبسيط الإجراءات وتسهيل حصول المستخدم على المعلومة والخدمة.

جودة المنتجات والخدمات

- تقديم منتجات مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة.
- معالجة الملاحظات الفنية بسرعة وكفاءة.

سرعة الاستجابة

- الرد على الاستفسارات خلال 1-2 يوم عمل.
- إبلاغ المستخدم بأي مستجدات تخص طلبه أو معاملته.

معالجة الشكاوى

تلتزم الشركة بـ:

- استقبال الشكاوى عبر قنوات محددة وواضحة.
- تسجيل الشكاوى وتزويد المستخدم برقم مرجعي.
- معالجة الشكاوى خلال مدة زمنية معقولة وإبلاغ المستخدم بنتيجة المعالجة.
- المتابعة لضمان رضا المستخدم عن الحل.

حماية البيانات والخصوصية

- حماية بيانات المستخدم وعدم مشاركتها مع أي جهة إلا وفق القوانين والسياسات المعتمدة.

حقوق المستفيدين

يحق للمستفيدين من خدمات الشركة:

- الحصول على معلومات دقيقة وواضحة.
- تلقي خدمة مهنية وعادلة في جميع الأوقات.
- الاستفسار أو تقديم الشكاوى عبر القنوات الرسمية والحصول على رد.
- حماية بياناتهم وخصوصيتهم.
- التعامل مع منتجات مطابقة للمواصفات القياسية.

واجبات المستفيدين

نأمل من مستفيدينا:

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة لتسهيل خدمتهم.
- الالتزام بشروط التعامل والدفع والاستلام.
- استخدام القنوات الرسمية للتواصل.
- اتباع تعليمات السلامة عند زيارة المواقع التشغيلية.

قنوات التواصل

يمكنكم التواصل معنا عبر:

- الهاتف: +966112611888
- البريد الإلكتروني: sales@riyadhcement.com.sa ، public.relation@riyadhcement.com.sa
- النماذج الإلكترونية للشكاوى والاستفسارات:
- الموقع الإلكتروني: www.riyadhcement.com.sa
- المقر الرئيسي: ص.ب 250002 الرياض 11391
المملكة العربية السعودية طريق الإمام سعود بن عبد العزيز بن محمد

التزامنا بالتحسين المستمر

نعمل باستمرار على تطوير خدماتنا ومنتجاتنا عبر:

- قياس رضا المستفيدين.
- متابعة وتحليل الشكاوى والملاحظات.
- تحسين العمليات وتطوير القنوات الرقمية.