



Atsauksmju izskatīšanas procedūra

“Atsauksmju izskatīšanas procedūra attiecas uz “VIRŠI-A”, SIA “VIRŠI Renergy”, SIA “VIRŠI loģistika” (turpmāk katrs no tiem – Uzņēmums). “Atsauksmju izskatīšanas procedūra” izstrādāta, lai nodrošinātu Uzņēmuma atgriezeniskās saites caurspīdīgu un efektīvu pārvaldību.

1. Procedūras mērķi:

- 1.1. **Uzlabot klientu un partneru pieredzi:** Atsauksmes tiek izmantotas, lai noteiktu un novērstu trūkumus mūsu darbībā, kā arī uzlabotu, pilnveidotu un pielāgotu mūsu darbību klientu un partneru ērtībām un vajadzībām.
- 1.2. **Efektīvi risināt problēmas:** Katru atsauksmi rūpīgi izskatām prioritārā secībā un sniedzam atgriezenisko saiti par izskatīšanas rezultātu.
- 1.3. **Stiprināt sadarbību:** Atsauksmju analīze palīdz veidot izpratni un ciešākas attiecības ar mūsu klientiem un partneriem.

2. Atsauksmju iesniegšanas procedūra:

2.1. Atsauksmju saņemšana.

Klienti un partneri var iesniegt atsauksmes, izmantojot šādus iesniegšanas kanālus:

- 2.1.1. Uzņēmuma mājaslapā pieejamo formu;
- 2.1.2. Sociālo tīklu platformas;
- 2.1.3. E-pastu atsauksmes@virsi.lv
- 2.1.4. tālruni. : [+371 80 700 070](tel:+37180700070) (Klientu serviss);
- 2.1.5. Degvielas uzpildes stacijās, aizpildot veidlapu vai sniedzot mutisku atsauksmi.

2.2. Atsauksmju izvērtēšana:

- 2.2.1. Saņemtās atsauksmes tiek reģistrētas un analizētas, balstoties uz to saturu un prioritāti. Klientu serviss izvērtē situāciju, nodrošina iesaistīto pušu informēšanu un nosaka turpmākās rīcības plānu.
- 2.2.2. Tiek vērtēts atsauksmes pamatojums un atsauksme tiek klasificēta kā: Pamatota atsauksme; Nepamatota atsauksme; Nav nosakāms.
- 2.2.3. Tiek noteikts arī atsauksmes tips un risinājums: Pozitīva atsauksme; Negatīva atsauksme; Ieteikums.
- 2.2.4. Tiek noteikts vai klients ir norādījis informāciju par saziņas nepieciešamību.

2.3. Atbildes sniegšana un risināšana.

Pamatojoties uz atsauksmes veidu un svarīgumu, klientiem un partneriem tiek sniegta informācija par pieņemtajiem risinājumiem, kā arī tiek nodrošināta saziņa piemērotākajā formā. Atbilde tiek sniegta, ievērojot Uzņēmuma iekšējās vadlīnijās noteiktos termiņus, saskaņā ar atsauksmei piešķirto prioritātes kategoriju:

2.3.1. Zema - atsauksmē iekļautā informācija ir izteikta viedokļa formātā;

2.3.2. Vidēja - atsauksmē iekļautā informācija ir saistīta ar apkalpošanas kvalitāti, kas sevī ietver neapmierinātas klienta vēlmes, tomēr ne bīstamas klienta veselībai, dzīvībai vai uzņēmuma darbībai;

2.3.3. Augsta - saziņa notiek nekavējoties – ja atsauksmē iekļautā informācija var apdraudēt/apdraud klienta/-u dzīvību, veselību vai var būtiski kaitēt uzņēmuma darbībai vai reputācijai.

2.4. Noslēguma noteikumi

2.4.1. Uzņēmums regulāri apkopo un analizē atsauksmes, lai noteiktu galvenās tendences un ieviestu preventīvas uzlabojumu un korektīvās darbības, kas uzlabo klientu un partneru pieredzi ilgtermiņā.

2.4.2. Uzņēmums nodrošina, ka visas saņemtās atsauksmes tiek apstrādātas konfidenciali un atbilstoši spēkā esošajiem fizisko personu datu aizsardzības noteikumiem. AS "VIRŠI-A" privātuma paziņojums" nosaka, to kā Uzņēmums apstrādājam klienta personas datus.

2.4.3. Mārketinga un komunikācijas nodaļa uzrauga šīs procedūras piemērošanu, periodiski pārbaudot tās atbilstību un darbības efektivitāti ne retāk kā vienu reizi 3 (trīs) gados, lai tā atbilstu visām Uzņēmuma iekšējo normatīvo aktu prasībām un tiek atjaunināta pēc būtiskām procesa izmaiņām.