

Darbs ar sūdzībām: instrukcija

Sūdzība ir neapmierinātības, pretenziju vai prasību izteikums, **kas prasa uzmanību un iespējamu risinājumu.**

Kad ir pienācis laiks reģistrēt sūdzību:

- ☐ Kad klients atsaucas uz neizpildītajiem līguma/projekta punktiem.
 - ☐ Kad klients neapmierināts ar pakalpojuma/būvdarbu kvalitāti.
 - ☐ Kad klients sūdzās par bojājumiem vai nesavāktiem atkritumiem pēc darbiem.
 - ☐ Kad klients neapmierināts ar mūsu darbinieka rīcību.
 - ☐ Kad klients sūdzās par drošības pārkāpumiem.
 - ☐ Kad klients sūdzās par darbiem, kuri nav ar viņu saskaņoti (privātīpašuma īpašniekiem).
- Ja klients pieprasa precizējumus par termiņiem, adresēm, kur notiek darbi, u.c., tas netiek uzskatīts par sūdzību. Šādas vēršanās **nav** jānodod Balticom. Klientam jāsniedz atbildes, pamatojoties uz pieejamo informāciju.

Visam sūdzībām jābūt nosūtītām uz kopējo e-pastu sudzibas@balticom.info
Jāsavāc un jānosūta info:

Sūdzības iesniedzēja vārds, kontakti
Kas notika?
Kad notika?
Kur notika?
Sekas, zaudējumi (pēc iespējas)

SKRIPTS SAŅEMOT SŪDZĪBU

(vārds), tas ir ļoti svarīgi! vai jūs varētu lūdzu pastāstīt, kas īsti notika? Kad tas bija? Kurā adresē? (kā jūs sapratāt, ka tas ir mūsu darbinieks?) es atvainojos par radušos situāciju, un tūlīt, nodošu informāciju Balticom kvalitātes nodaļā, veiksīm pārbaudi un ar jums sazināsies 3-4 darba dienu laikā. liels paldies par informāciju!	
---	--