دهانه اعتماد ۱۲۴ ژانداسرخ تلاش تعمیرات در مسئولان

دکتر شبنم رادمنش در گفتگو با «پیشنهاد» از ۱۸ تیر ۱۴۰۲ تا امروز، ۲۷ مهر ۱۴۰۲، ۶ صفحه

مهندس سامان رحیمی ــ ۶ صفحه

مدیر عامل شرکت ژانداسرخ: «ما در ۱۲۴ مورد تعمیر ثبت کردیم، اما هنوز ۹ مورد باز است و ۳ مورد به کمیته حقوقی رفته است»

دکتر شبنم رادمنش، مدیر عامل شرکت ژانداسرخ، در گفتگو با «پیشنهاد» از ۱۸ تیر ۱۴۰۲ تا امروز، ۲۷ مهر ۱۴۰۲، ۱۲۴ مورد تعمیر ثبت کرده است. او گفت ۹۶ مورد بسته شده و ۳ مورد به کمیته حقوقی ارجاع شده است. به گفته وی، میانگین زمان رسیدگی به هر مورد ۱۱ روز بوده و ۸۲ درصد مشتریان از روند رسیدگی راضی بوده‌اند. رادمنش گفت ۱۷ مورد نیز به دلیل نقص مدارک بسته شده است.

رادمنش گفت بیشتر موارد مربوط به لوازم خانگی و سرمایش بوده و هزینه تعمیر در ۴۰ درصد موارد کمتر از ۲ میلیون تومان بوده است. او گفت ۲۱ مورد نیز به کارشناس ارجاع شده و ۱۴ مورد با توافق مشتری و شرکت بسته شده است. به گفته او، ۶ مورد هم به دادگاه ارجاع شده که هنوز در جریان است.

«ما تعهد کردیم هر مورد ظرف ۱۰ روز کاری بررسی شود و تا حد زیادی به آن پایبند بودیم، اما ۹ مورد باز نشان می‌دهد که هنوز کار داریم. مشتری حق دارد بداند پرونده‌اش در چه مرحله‌ای است و ما باید پاسخگو باشیم. ۳ مورد ارجاع‌شده هم نشان می‌دهد که برخی موارد از توان ما خارج است و باید مسیر درست طی شود.» رادمنش گفت ۴ کارشناس جدید برای تسریع رسیدگی جذب شده‌اند و قرار است تا پایان آبان ۲ کارشناس دیگر نیز به تیم اضافه شود.

رادمنش گفت ۱۲ مورد مربوط به تأخیر در ارسال قطعات بوده و ۷ مورد به کمبود موجودی قطعات مربوط است. او گفت ۵ مورد نیز به خطای کاربر مربوط بوده و ۴ مورد هنوز در حال بررسی است. به گفته او، ۳ مورد نیز به حمل و نقل آسیب دیده مربوط است و شرکت حمل‌ونقل مسئولیت آن را پذیرفته است. او گفت ۲ مورد هم به گارانتی شرکت ارجاع شده است.

رادمنش گفت ۶ مورد از ۹ مورد باز، مربوط به قطعات وارداتی است و ۳ مورد دیگر به کمبود موجودی قطعات مربوط است. او گفت ۲ مورد از ۳ مورد ارجاع‌شده به کمیته حقوقی مربوط به لوازم خانگی است و ۱ مورد دیگر به سرمایش. او گفت ۱ مورد از ۶ مورد در دادگاه، به لوازم خانگی مربوط است و ۵ مورد دیگر به سرمایش. او گفت ۲ مورد از ۶ مورد در دادگاه، به لوازم خانگی مربوط است و ۴ مورد دیگر به سرمایش. او گفت ۱ مورد از ۶ مورد در دادگاه، به لوازم خانگی مربوط است و ۵