

# MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

## "Tuna nia ya kuwa na bidhaa na huduma bora"

### SISI NI NANI

East African Portland Cement Company Limited (EAPCC) ni kampuni ya umma ya biashara watengenezaji wa saruji ya Blue Triangle na bidhaa nyingine. Tuna nia ya kuhudumia wateja wetu na bidhaa za kiwango cha hali ya juu na kwa huduma za kuaminika.

Mkataba huu wetu wa Huduma kwa Wateja wetu ni ahadi zetu kwa wateja ambazo zinaambatana na ukweli na vipimo. Bidhaa zetu zimetumika katika miradi mikubwa ya miundomsingi kama vile nyumba, barabara, mabwawa na madaraja katika Kanda ya Afrika Mashariki.

### TAARIFA YA MALENGO

Kutoa saruji kwa ajili ya kukidhi mahitaji ya miundomsingi ili kuridhisha wadau wetu.

### TAARIFA YA MAONO

Kuwa kiongozi katika utoaji wa saruji, bidhaa bunifu vya saruji na ufumbuzi katika eneo hili.

### MAADILI YA MSINGI

Kufanya kazi kwa pamoja  
Kudhamini mteja  
Ubunifu

### Kuweka wakati

Uadilifu  
Kujitolea  
Usalama

## KUJITOLEA KWETU KWA AJILI YAKO

BIDHAA NA HUDUMA	KUJITOLEA KWETU	MDA
Viwango vya Huduma	Ili kutoa huduma bora kwa wateja katika michakato yetu yote ya biashara kulingana na viwango vya huduma ili kutoa thamani kwa wadau wetu.	Daima
	Kutoa taarifa ya moja kwa moja kwa wanaofanya usambazaji, uchukuzi na ugavi tunapohitajika.	Ndani ya masaa 24
	Kulipa waliotukopesha kulingana na mkataba.	Kulingana na mapatano
Ubora na Usalama	Kuzalisha saruji bora kuambatana na viwango vilivyo wekwa vya saruji vya KS-EAS 18-1:2001	Daima
	Kuzalisha bidhaa zetu katika njia ya ufanisi na salama kulingana na ISO 9001:2008 na OHSAS 18001:2007	Daima
	Kutoa mafunzo kwa wateja wetu kuhusu matumizi ya bidhaa kwa ajili ya ratiba.	Kila wakati
Upatikanaji na Utoaji	Ili kuhakikisha kuna ugavi wa bidhaa zilizopo kila mara kulingana na maagizo ya mteja.	Masaa 3
	Kufikisha bidhaa kwa wateja wetu mara moja kama ni sisi tunatoa usafiri.	Nairobi na mazingira yaliyoizunguka masaa 6, Kaunti zenye umbali wa chini ya kilomita 250 masaa 24 Kaunti zenye umbali wa zaidi ya kilomita 250 masaa 48 na nje ya nchi siku 4
	Iwapo kutakuwa na isiyotarajiwa inayosababisha kuchelewa kwa ugavi, tutatoa ushauri na hatua mwafaka.	Ndani ya masaa 24
Uhusiano Mwema na Mteja	Kushughulikia mahitaji ya mteja kwa ufanisi kulingana na utaratibu ulioidhinishwa.	Ndani ya masaa 24
	Kuwajulisha wateja yale yameamuliwa kufanywa na mda takaochukua ikiwa suala hilo litachukua zaidi ya wiki mbili.	Wiki Mbili (2) baada ya kupokea malalamiko
	Kuhakikisha usiri katika malalamiko yote yaliyotolewa kwa kuzingatia kanuni za utendaji na maadili.	Daima
	Kutoa majibu kwa haraka wakati tuna matatizo ambayo yanaweza kuathiri huduma zetu au utoaji wa bidhaa.	Ndani ya masaa 24

**Katika utoaji wetu wa huduma, daima tutatafuta na kukuza heshima na kila mtu; haki za kibinadamu; usawa na usawazishaji; haki ya kijamii nakuwashirikisha; kutobagwana na kulinda wanyonge**

**Maoni ya Wateja/Malalamiko/Maswali:**

Tafadhali toa maoni yako kwa maandishi, barua pepe na tovuti au piga simu yetu kwa kutumia nambari yoyote iliyo onyeshwa hapa chini.

### ANUANI

Athi-River Kando ya Barabara ya

Namanga

S.L.P. 20-00204

Simu: +254 (0) 722 203 076/78/79/80

Barua Pepe:

customer@eapcc.co.ke

Mezani:

254 (0) 709 855 000

[www.eastafricanportland.com](http://www.eastafricanportland.com)



East African Portland  
Cement Co. Ltd

*Holding Life Together*

