

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 mahitaji ya miundomsingi kuridhisha wadau wetu

TAARIFA YA MAONO

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

MAADILI YA MSINGI

Kufanya kazi kwa pamoja Uadilifu
Kudhamini mteja Kujitolea
Ubunifu Mda wa Usalama

AHADI YETU KWENU

BIDHAHA NA HUDUMA	KUJITOLEA KWETU	Gharama (Ksh)	MDA
Viwango Vya Huduma kwa Mteja	Ili kutoa huduma bora kwa wateja katika michakato yetu yote ya biashara kulingana na viwango vya huduma ili kutoa thamani kwa wadau wetu.	Bila Malipo	Daima
	Kutoa taarifa ya moja kwa moja kwa wanaofanya uzambazaji, uchukuzi na ugavi kwa kupitia simu, barua pepe, wanaotutembelea, kuwatembelea wateja na kadhalika.	Bila Malipo	Ndani ya masaa 24
	Kulipa waliotukopesha kulingana na mkataba.	Bila Malipo	Kufanya malipo ndani ya siku 30 au kulingana na mkataba
Ubora na Usalama	Kuzalisha saruji bora kwambatana na viwango vilivyo wekwa vya saruji vya KS-EAS 18-1:2017	Kulingana na Wingi na aina ya bidhaa	Kulingana na ratiba
	Kuzalisha bidhaa zetu katika njia ya ufanisi na salama kulingana na ISO 9001:2015 na EMS 14001:2015.	Bila Malipo	Daima
	Kutoa mafunzo kwa wateja wetu kuhusu matumizi ya bidhaa kulingana na ratiba.	Bila Malipo	Kulingana na ratiba
Upatikanaji na Utoaji	Ili kuhakikisha kuna ugavi wa bidhaa zilizo kila mara kulingana na maagizo ya mteja.	Bila Malipo	Masaa 3
	Kufikisha bidhaa kwa wateja wetu mara moja kama ni sisi tunatoa usafiri.	Kulingana na hatima ya safari na wingi wa bidhaa zilizoagizwa	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 inchi siku 4
Uhusiano Mwema na Mteja	Kushughulikia mahitaji ya mteja kwa ufanisi kulingana na utaratibu ulioidhinishwa.	Bila Malipo	Ndani ya masaa 24
	Kuwajulisha wateja yale yameamuliwa kufanywa na mda itakaochukua ikiwa suala hilo litachukua zaidi ya wiki mbili.	Bila Malipo	Wiki Mbili (2) baada ya kupokea malalamiko
	Kutoa majibu kwa haraka wakati tuna matatizo ambayo yanaweza kuathiri huduma zetu au utoaji wa bidhaa.	Bila Malipo	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 na kuwashirikisha; kutobaguana na kulinda wanyonge Maoni ya wateja/Malalamiko/Maswali:



East African Portland Cement PLC

Holdings Life Together

ANUANI

Athi-River Kando ya Barabara ya Namanga
S.L.P. 20-00204

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

Barua Pepe: customercare@eapcc.co.ke

Nambari ya dharura: 254 (0) 709 855 000

www.eastafricanportland.com

