سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

تدرك شركة ايجيبت فودز جروب أن الاستجابة الفعالة لشكاوى العملاء تمنحنا فرصة فريدة لكسب ثقة العملاء والحفاظ على العملاء غير الراضين واستعادة ثقتهم والحفاظ على سمعتنا في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وأحد الوسائل المهمة للتحسين والتطوير المستمر وتعد مصدر رئيسى لمراقبة متطلبات العملاء . لذلك نحن نوفر لعملائنا وموظفينا وجميع الأطراف المعنية العديد من الوسائل المتاحة حول كيفية تقديم الشكاوى والتشجيع على ذلك بسرية تامة حيث يتم تحليل جميع الشكاوى المبررة وغير المبررة بهدف تحسين جودة منتجاتنا وخدماتنا بشكل مستمر.كما تنتهج الإدارة تطبيق المبادئ التالية في كل شكوى:

الالتزام: تلتزم الإدارة العليا بتوفير الموارد البشرية والفنية اللازمة، وتعزيز ثقافة ترحب بالشكاوى كفرصة للتحسين، وضمان عدم معاقبة أي موظف أو مضايقة أي مشتكي بسبب تقديم شكوى، ومراجعة الأداء دورياً. واتخاذ إجراءات تصحيحية تمنع التكرار، مع إعطاء الأولوية القصوى لأي شكوى تمس سلامة الغذاء.

الوضوح والعلنية: تُنشر طريقة تقديم الشكوى على العبوات والموقع الإلكتروني (ww.egyptfoodsgroup.com).

قنوات الشكاوى: يمكنك تقديم شكوى من خلال قسم خدمة العملاء لدينا إما عن طريق الاتصال **على الرقم الساخن (19624)** أو عبر واتساب على الرقم (01284120402).

سهولة الوصول: تقديم الشكوى مجاني ومتاح بعدة قنوات وبلغة مفهومة ، ودون إجراءات معقدة.

الاستجابة السريعة: يتم الرد خلال **24 ساعة** من بداية إستقبال الشكوى ويُرسل إقرار بالاستلام فوراً ، وتُعالج الشكوى ونرد علي عملائنا بالإجراءات التصحيحية خلال **(7 أيام عمل)** .

الموضوعية: تُعالج كل شكوى بإنصاف ودون تحيز أو تضارب مصالح، ولا يحقق فيها من كان طرفاً في الواقعة.

الرسوم: لا يتحمل المشتكى أي رسوم مقابل تقديم الشكوى.

السرية: تُحفظ بيانات المشتكي ولا تُكشف إلا للأشخاص المحولين بمعالجة الشكوى، أو للجهات الرسمية عند الاقتضاء القانوني.

التركيز على العميل: نستمع إلى المشتكى بانفتاح ونسعى إلى حلول مرضِية له ، وذلك من خلال التواصل مع عملائنا بعد إغلاق الشكوى لتقييم مدى رضاء العميل من خلال مكالمة تليفونية أو واتس أب ويتم ذلك بعد **72 ساعة** من غلق الشكوى والرد النهائي على عملائنا.

المساءلة: تُحدد المسؤوليات والصلاحيات بوضوح عن كل مرحلة من مراحل المعالجة.

التحسين المستمر: نستخدم الشكاوى كمصدر للتعلم والتحسين وإزالة الأسباب الجذرية.

كما تؤكد هذه السياسة إلتزام شركة إيجيبت فودز بتقديم تجربة متميزة لعملائها ، مع الحرص على تحقيق أعلى مستويات الجودة في التعامل معهم . وتقر الشركة بأنه قد تطرأ بعض الظروف الخارجة عن إرادتها أو التى لا يمكن التحكم فيها ، مما يؤثر على قدرتها على الوفاء بمستويات الخدمة المستهدفة . ومع ذلك ، تلتزم الشركة ببذل قصارى جهدها للتعامل مع هذه الظروف بمهنية وشفافية والعمل على معالجة أي مشكلات بما يحقق رضا عملائنا

At Egypt Foods Group, we believe that every customer complaint is an opportunity to improve our products and services and build stronger relationships with our customers.

We value our customers' feedback and take all complaints seriously. Our goal is to make sure our customers are satisfied, regain their trust, and maintain their confidence in our products and services.

We encourage our customers, employees, and all concerned parties to share their complaints and feedback with us. All complaints are handled with care and confidentiality, whether they are justified or not.

We are committed to the following:

Commitment

- Providing the necessary staff and resources to handle complaints.
- Welcoming complaints as an opportunity to improve.
- Making sure that no employee is punished or treated unfairly for raising a complaint.
- Reviewing our performance regularly.
- Taking corrective actions to prevent the same problems from happening again.
- Giving top priority to any complaint related to food safety.

Transparency and Accessibility

Information on how to submit a complaint is available on our product packaging and on our website:

www.egyptfoodsgroup.com

How to Submit a Complaint

You can submit your complaint by contacting our Customer Service Department through the av
You can submit your complaint through any of the following channels:

- By calling our toll-free number: **19624**
- Via WhatsApp: **01284120402**

Easy Access

We make it easy for everyone to submit a complaint through different available channels, free of charge and without complicated procedures.

Quick Response

We acknowledge receiving complaints within **24 hours** and start reviewing and handling them immediately. We also work to resolve complaints and take the necessary corrective actions within **7 working days**.

Fairness

We handle every complaint fairly and objectively, without bias or conflict of interest, and make sure that all parties have a fair opportunity to be heard.

No Fees

Customers do not have to pay any fees to submit a complaint.

Confidentiality

All customer information is kept confidential and is only shared with the people responsible for handling the complaint or with official authorities when required by law.

Customer Focus

We aim to make every customer feel heard and valued. We work to find suitable solutions and communicate with our customers throughout the complaint-handling process to keep them updated on the progress. We also follow up with customers within **72 hours** after closing the complaint to make sure they are satisfied with the final outcome.

Accountability

Roles and responsibilities are clearly defined to ensure that every complaint is properly handled at every stage.

Continuous Improvement

We use customer complaints as a source of learning and improvement, and to identify and eliminate the root causes of problems.

This policy confirms Egypt Foods Group's commitment to providing an excellent experience for its customers and maintaining the highest standards of quality in the way we deal with them.

We understand that unexpected situations or circumstances beyond our control may sometimes affect our ability to meet our service standards. However, we always do our best to handle these situations professionally and transparently, and to solve any problems in a way that keeps our customers satisfied.