

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۰/۳۰

شماره ویرایش: ۳

شماره فرم: KSJ/PO/۰۱



شرکت کارگزاری ستاره جنوب خط مشی یکپارچه سیستم مدیریت کیفیت و مشتری مداری

شرکت کارگزاری ستاره جنوب دیدگاه توسعه پایدار، بهبود مستمر و مشتری مداری را همواره در تمامی فرآیندهای کاری خود بعنوان یک ارزش و فرهنگ جاری و بالنده تلقی نموده و حضور مداوم و فعال در بازار سرمایه و مشارکت در آماده سازی و تامین زیربنای اصولی و رفاهی انسانها و همچنین گسترش و بروز سازی صنایع و تجارت کشور را بعنوان منطق و رسالت خود باور داشته و در این راستا پیاده سازی و بکارگیری نظام مدیریت کیفیت و سیستم های سنجش رضایت و رسیدگی به شکایات مشتریان را بر مبنای استاندارد های بین المللی ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸, ISO ۱۰۰۰۴:۲۰۱۲, ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۱۴ ضرورتی غیر قابل اجتناب برای تحقق تعهدات زیر می داند:

- تاکید بر ارتقاء کیفیت ارائه خدمات به عنوان عامل افزایش توان رقابتی در بازارهای داخلی و اعتلای فرهنگ مشتری مداری با رعایت امانت داری و صداقت کاری .
- توسعه فعالیت های شرکت از طریق جلب اعتماد و افزایش رضایتمندی مشتریان با سرلوحه قرارداد اصل پاسخگویی، توجه به مسئولیت های اجتماعی و رقابت سالم به عنوان اصلی ترین معیار تعامل با همه ذینفعان .
- پاسخگویی و رسیدگی به شکایات به نحو مطلوب و در حداقل زمان ممکن و شناسایی علل ریشه ای شکایات و اصلاح و بهبود مستمر فرآیندها با هدف جلب و افزایش رضایتمندی مشتریان .
- ایجاد کانال های ارتباطی آسان و در دسترس مشتریان جهت اعلام نظرات و شکایات و همچنین اطلاع رسانی از روند رسیدگی به شکایات و درخواست آنها .
- تلاش در جهت بهبود و ارتقاء فرآیندها و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت شرکت بعنوان سازمانی یادگیرنده، استراتژی محور و مبتنی بر فن آوری اطلاعات و استفاده از ابزارهای تجزیه و تحلیل، پردازش آماری و بهره مندی از تجربیات موفق .
- توجه به نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه و عامل کسب و کار و اهتمام به شایستگی در زمان گزینش، آموزش، بکارگیری و واگذاری مسئولیت و مراقبت از بهداشت روانی کارکنان، بها دادن به فکر و خلاقیت افراد و مشارکت در تصمیم گیری ها جهت افزایش سطح رضایت مندی شغلی، توانمندی و کارآئی آنان .
- افزایش درآمدها و شاخص های سود آوری از طریق توسعه فعالیت ها، استفاده از فرصتهای سرمایه گذاری و بکارگیری نوع آوریهای جدید در بورس (بازار سرمایه) .

ما بر این باوریم که انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، شناخت دقیق مسئولیتها، بکارگیری روشهای اجرایی و دستورالعملهای کاری زمانی می تواند در ارتقاء سطح کیفی ارائه خدمات به مشتریان شرکت موثر باشد، که با همکاری و همدلی تمامی کارکنان توأم گردد. لذا از کلیه همکاران انتظار می رود که همچون گذشته در حفظ و درک اهداف این خط مشی که بصورت سالیانه بازنگری می گردد کوشا بوده تا شاهد افزایش و بهبود روز افزون کیفیت ارائه خدمات خود باشیم.

مدیر عامل

یوسف حاجی باقری