



## خط مشی سیستم مدیریت یکپارچه

شرکت رنو پارت ارائه دهنده خدمات پس از فروش گروه خودروهای رنو و نیسان، بر اساس قانون و مقررات مرتبط با حوزه خدمات پس از فروش فعالیت می نماید. این شرکت در راستای افزایش رضایت ذینفعان بخصوص مشتریان محترم، سیستم مدیریت خود را بر پایه استقرار سیستم های کیفیت، نظارت و اندازه گیری رضایت مشتری، رسیدگی به شکایات، بر اساس الزامات استاندارد ISO9001:2015، ISO10004:2018، ISO10002:2018 طرح ریزی نموده است و ضمن تعهد رعایت الزامات مذکور، اهداف اصلی خود را به شرح ذیل اعلام می دارد:

- ۱ افزایش رضایت ذینفعان از طریق شناسایی و تامین نیازها و انتظارات آنان
- ۲ شفافیت و سرعت عمل در پاسخگویی به درخواستهای مشتریان و ارائه خدمات پس از فروش با کیفیت
- ۳ ایجاد بستری مناسب جهت ارتقاء کارکنان در راستای حفظ سرمایه انسانی و ایجاد امنیت شغلی و انتقال دانش سازمانی
- ۴ تعهد به تلاش در جهت سلامت کارکنان و جلوگیری از بروز حوادث زیان آور در محیط کار
- ۵ توسعه فرهنگ کارگروهی کارکنان در کلیه امور شرکت از جمله حوزه مسایل ایمنی و بهداشت حرفه ای و زیست محیطی
- ۶ مدیریت تاثیرات عوامل بیرونی و درونی با به کار گیری کنترل اثر بخش ریسکها و استفاده از فرصتها
- ۷ کسب حداکثر سهم بازار خدمات پس از فروش خودروهای رنو، نیسان و فولکس واگن

اینجانب به عنوان مدیریت ارشد سازمان متعهد می گردم همواره در راستای اجرا و بهبود سیستم مدیریت یکپارچه گام برداشته و با همکاری، تعهد و مسئولیت پذیری کلیه کارکنان مجموعه، نسبت به تحقق اهداف خط مشی مذکور تلاش نمایم.

شرکت رنو پارت  
احمد خاکی

بهار ۱۴۰۴