



HYUNDAI



کد مدرک: QP-MN-01

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ تهیه: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶

خط مشی سیستم مدیریت یکپارچه

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) به عنوان یکی از شرکت های تابعه کرمان خودرو و ارائه کننده خدمات پس از فروش خودروهای Hyundai، در سال ۱۳۹۷ تأسیس گردیده و توسط هیئت مدیره منتخب گروه و بر اساس اختیارات حاصل از قانون تجارت و سایر قوانین ذیربط راهبری می گردد. این شرکت سیستم مدیریت خود را بر پایه استمرار و نگهداری سیستم های یکپارچه مدیریت کیفیت، رسیدگی به شکایات و رضایتمندی مشتریان بر اساس استانداردهای: ISO9001:2015، ISO10002:2018، ISO10004:2018 طرح ریزی نموده است. این شرکت ضمن تعهد به رعایت الزامات قانونی و مقررات مرتبط حوزه خدمات پس از فروش گروه کرمان خودرو، اهداف اصلی خود را که برگرفته از اهداف استراتژی بالادستی می باشد به شرح ذیل اعلام می دارد:

- ۱- ارتقاء سطح رضایتمندی مشتریان و ذینفعان از طریق نهادینه سازی و سرلوحه قرار دادن کیفیت و سرعت در کلیه فعالیت های خدمات پس از فروش
- ۲- شفافیت و ایجاد محیط مشتری محور از طریق کارکنان ستادی و مدیران نمایندگی در قبال مشتریان
- ۳- ارتقاء جایگاه شرکت به عنوان برترین مجموعه خدمات پس از فروش خودرویی ایران -
- ۴- افزایش شاخص کارایی نمایندگی ها در راستای تسریع ارائه خدمات به مشتریان
- ۵- افزایش علاقه مندی و حفظ کارکنان با ارتقاء سطح دانش، تخصص، مهارت و انگیزه کاری
- ۶- دستیابی حداکثری سهم بازار خدمات پس از فروش خودروهای هیوندا
- ۷- تقویت نوآوری، مسئولیت اجتماعی و خلق ارزش مشترک در مسیر توسعه پایدار

اینجانب به عنوان مدیریت ارشد سازمان، تعهد خود را نسبت به اجرا و بهبود سیستم مدیریت یکپارچه، مطابق این خط مشی اعلام می دارم و از این رو از کلیه همکاران محترم درخواست می نمایم جهت ایجاد زمینه های اجرا و بهبود مستمر سیستم مورد نظر، با تعهد، مسئولیت پذیری و همکاری کامل، تلاش نمایند. در این راستا، به منظور حفظ تداوم تناسب و حصول اطمینان از خط مشی در موارد مقتضی نسبت به بازنگری آن اقدام خواهد شد.

مدیرعامل
مجید بهمنیار