

تاریخ: ۸۸/۲/۲۶

تجدید نظر: سه

### خط مشی کیفیت شرکت سماتک

شرکت سماتک به عنوان یکی از قطبهای اصلی ارائه خدمات آموزشی در زمینه IT در کشور و در راستای تبعیت از ارزشهای سازمانی خود یعنی امتزاج به مشتری و رعایت اصول شهروندی استقرار سیستم مدیریتی را بر اساس استاندارد ISO 9001:2008 و ISO 9004 : 2000 در دستور کار قرار داده است. این خط مشی چهارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت بوده که به صورت سالانه مورد بازنگری قرار می‌گیرد. مدیریت شرکت به موازات تلاش برای ارتقاء رضایت مشتریان و ارتقاء کیفیت خدمات، تعهد خود را به موارد ذیل اعلام می‌دارد:

- انطباق کامل فعالیتهای و محصولات شرکت با مقررات و قوانین کشوری و صنفی
- درک نیازهای مشتریان و ایجاد راهکارهای مناسب به منظور برآورده نمودن آنها
- بهره‌گیری از مشارکت پرسنل در راستای رشد و تعالی سازمان
- آموزش و بهسازی منابع انسانی، ارتقاء سطح صلاحیت پرسنل و جلب رضایت کارکنان
- ارائه بهترین خدمات آموزشی با بکارگیری روشهای نوین و افزایش سرعت و کیفیت در ارائه آنها
- بهبود مستمر کلیه فرآیندها و فعالیتهای سازمان
- ایجاد فرهنگ تعهد و مسئولیت پذیری در انجام امور محوله در کارکنان سازمان

با عنایت به اعتبار شرکت در سطح جامعه ایرانی، امید آن داریم که همه کارکنان شریف سماتک از تمامی توانمندی و نوآوری و تفصص خود برای اجرای بهینه این سیستم و در نهایت انطباق کامل عملکرد شرکت با الگوهای سرآمدی بین‌المللی استفاده نمایند.

شرکت سماتک مشتمل بر سهامداران ، مدیران و کارکنان دو منشور اخلاقی ذیل را به عنوان ارزشهای مموری سازمان خود تبیین و به آنها معتقد می‌باشد و برای رعایت این اصول در همه فعالیت‌های شرکت اهتمام می‌ورزند.

#### منشور اخلاقی:

- ما متعهد به مفض منافع کلیه ذینفعان هستیم.
- ما متعهد به تلاش مداوم در جهت ارتقاء کیفیت ارائه خدمات هستیم.
- ما متعهد به رعایت تمامی اصول فرهنگی - اجتماعی - اقتصادی و سیاسی جامعه هستیم.
- ما متعهد به مفض کرامت انسان بلافص همکارانمان هستیم.
- ما متعهد به اطلاع رسانی شفاف و صداقت در تبلیغات هستیم.
- ما متعهد به استفاده بهینه از منابع ملی هستیم.

#### منشور مقوق مشتری:

- مشتری مق دارد از کیفیت خدمات ارائه شده اطلاعات دقیق داشته باشد.
- مشتری مق دارد از طریق یک سیستم تعریف شده با مدیریت ارشد شرکت در تماس باشد.
- مشتری مق دارد به سلیقه خود دوره های آموزشی را انتخاب کند.

اینجانب ضمن تعهد به تامین منابع لازم برای اجرای این خط مشی و با نظارت کامل بر مسن اجرای آنها و تمقق اصول فوق الذکر در فواصل زمانی مناسب ، این خط مشی و اهداف و برنامه های مربوطه را بازنگری می‌نمایم.

با تشکر

فریبا مهدیون

مدیر عامل

