

خط مشی حل اختلافات برون سازمانی

شرکت ریل پرداز نوآفرین (سهامی خاص) در سال ۱۳۹۳ با مأموریت اصلی حمل و نقل ایمن مسافر با ارائه خدمات متنوع در کلاس جهانی از طریق بکارگیری تمامی ظرفیتها و استعدادها مبتنی بر نوآوری، استانداردها و استراتژیهای خلاقانه در راستای تأمین منافع ذینفعان و توسعه و رشد پایدار صنعت ریلی شروع به فعالیت نمود و در افق چشم انداز خود، سازمانی متعالی و پیشرو در ارائه خدمات برتر، متمایز و شایسته اعتماد در حوزه حمل و نقل مسافری کشور با تمرکز بر ارزش افزایی و احترام به مشتریان جهت تحقق سفری آسوده، سریع و ایمن است.

این شرکت در حرکت به سمت تحقق چشم انداز و در راستای دستیابی به اهداف کلان خود مبتنی بر سند برنامه ریزی استراتژیک با کد RPN-STG-SD-001-00 اقدام به استقرار سیستمهای مدیریتی بر اساس استانداردهای ISO9001، ISO14001، ISO18001، ISO10001، ISO10002، ISO10003 و ISO10004 نموده است و در این مسیر خطمشی حل اختلافات برون سازمانی خود را بر پایه گامهای ذیل مدون نموده است:

✓ ایجاد سازمانی متعالی و فرآیندها با تأکید بر بهبود مداوم کلیه فرآیندها مبتنی بر بازخورها و نتایج ذینفعان جهت ارتقاء بهره‌وری شرکت.

✓ تأکید بر رسیدگی به شکایات مشتریان بر اساس نظامنامه رسیدگی به شکایات مشتریان مبتنی بر استاندارد ISO 10002.

✓ تعیین راهکارهای جبران، بر اساس نظامنامه منشور رفتاری رضایت مشتری مبتنی بر استاندارد ISO 10001.

✓ ارجاع شکایات به مرجع حل اختلاف مورد پذیرش طرفین در صورت عدم پذیرش راهکارهای جبران.

✓ تعهد به پذیرش راه حل ارائه شده توسط مرجع حل اختلاف.

✓ تهیه لایحه دفاعیه/ شکواییه در صورت ارجاع شکایت به مراجع قضایی ملی و بین‌المللی.

✓ تعهد به پذیرش حکم صادره توسط مراجع قضایی مرتبط.

✓ تعهد به حفظ محرمانگی اطلاعات و احترام به مشتریان و ذینفعان در تمامی مراحل فوق.

اینجانب ضمن اعلام تعهد به برآورده‌سازی الزامات در چارچوب سیستمهای مدیریتی، از کلیه کارکنان خواستارم تا فرازهای فوق را درک نموده و مسئولانه به آن عمل نمایند و در این راستا از حمایت‌های همه جانبه اینجانب و سایر مدیران برخوردار خواهند بود. شایان ذکر است که جهت‌گیری‌های فوق به منظور حفظ تداوم تناسب، کفایت و اثربخشی سیستمهای مدیریتی در جلسات بازنگری مدیریت بررسی، بازنگری و به‌روز خواهند شد.

محمد ذوالقدری

مدیرعامل