

برای نهادینه شدن فرهنگ مصرف
کالای داخلی همه باید تلاش کنند

جشن همگانی



رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس عنوان کرد:
تلاش تولید کنندگان در راستای حمایت از حقوق
مصرف کنندگان

معاون نظارت و بازرسی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان فارس مطرح کرد:
لزوم فرهنگ سازی مصرف کالای ایرانی برای مردم



می گویند یکی از راه های فرهنگ سازی در هر جامعه ای، ارائه الگوهای موفق می باشد و از آن جاکه مجله حامی در راستای فرهنگ سازی رعایت حقوق مصرف کنندگان گام برمی دارد پس بر خود لازم دانستیم تا به معرفی واحدهای برتر در این حوزه بپردازیم. لذا بر آن شدیم تا در این شماره ۱۲ واحد منتخب پنجمین جشنواره تقدیر از حامیان حقوق مصرف کنندگان فارس را برای آشنایی بیشتر مردم معرفی نمائیم. باشد که حمایت از تولید و خدمات داخلی سرلوحه ذهن و عمل همگان قرار گیرد.

معرفی برترین های جشنواره تقدیر از حامیان حقوق مصرف کنندگان فارس

تندیس طلایی تعلق می گیرد به...



گرامت الله محمدنیا
مدیرعامل شرکت صنایع شیمیایی فارس

شرکت صنایع شیمیایی فارس دارنده ۳ تندیس و یک گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت صنایع شیمیایی فارس اولین تولیدکننده فرمالین، رزین های فرمالدئید و بزرگترین کارخانه تولیدکننده پودرهای قالب گیری در ایران است و چندین سال متوالی عنوان صادر کننده نمونه استان فارس را به خود اختصاص داده است.

همه محصولات شرکت در حد بالای استاندارد میباشد و در کنار تامین بازار داخلی، صادرات محصولات به کشورهای مختلف در حال انجام میباشد. همچنین شرکت اقدام به اخذ استانداردهای اجباری و تشویقی سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و گواهینامه های سیستم مدیریت یکپارچه ISO 9001، OHSAS 18001، ISO 14001 نموده است. لازم به ذکر است که مجموعه مدیریتی شرکت با انجام فعالیت ها و آزمایشهای تحقیقاتی گسترده اقدام به تولید محصولات جدید نموده که در این راستا مرکز تحقیقات این شرکت به عنوان واحد تحقیقات نمونه استان انتخاب شده است.

به منظور رعایت حقوق مصرف کنندگان، فعالیت های زیر به صورت مداوم در سازمان انجام میشود:

- برگزاری جلسات منظم با حضور مدیران و کارشناسان متخصص، جهت بازبینی فرآیند محصول
- رفع و اصلاح مشکلات و خواص محصولات مطابق با نظر و انتقاد مشتریان

- تحقیق و مطالعه برای شناخت روش های جدید و بهتر برای ساخت محصولات با کیفیت
- انجام بازدیدهای دوره ای از مشتریان
- پیگیری مداوم کارایی محصولات شرکت در شرایط مختلف

- افزودن بخش مهندسی به واحد تحقیقات برای تشخیص تعمیر و طراحی دستگاه های واحد تولیدی به منظور افزایش و بهبود کیفیت محصولات
- در نظر گرفتن حداکثر تخفیفات به نحوی که خود شرکت متحمل هزینه های ناشی از افزایش قیمت مواد اولیه شده است

- ارسال فرمهای ارزیابی رضایت مشتریان جهت ارزیابی محصولات خریداری شده و بررسی موارد مطرح شده در جهت افزایش رضایت مشتریان و همچنین ایجاد راهکار برای بهبود مستمر کیفیت محصولات.

- پیاده سازی سیستم CRM برای مدیریت پیشنهادات و شکایات مشتریان



علی محمد ابراهیمی
مدیرعامل گروه تولیدی زرین غزال (دایتی و آباد)

گروه تولیدی زرین غزال دارنده ۲ تندیس و یک گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

دوازده سال پیش وقتی اولین سنگ های بنای شرکت زرین غزال (دایتی) را می گذاشتیم قانون توجه مان مصرف کننده بود.

در آن سال ها بازار تولید و فروش بستنی به این اندازه گسترده نبود، شرکت ها محصولات خود را از پای خط تولید با هر وسیله ای به دست مصرف کننده می رساندند، حالا چه باک اگر کیفیت محصول از دست می رفت! در مقابل ما مشتاق بودیم محصول با احترام برای مصرف کننده مهیا کنیم.

برای همین شعار «برای شما که شایسته ی بهترین ها هستید» به عنوان شعار محوریمان سرلوحه ی همه ی امور قرار گرفت. بازار بستنی و لبنیات را که بررسی کردیم متوجه شدیم شرکت های دیگر به کیفیت تولید توجه می کنند اما آنچه را فراموش کرده اند کیفیت و دسترسی محصول برای مصرف کننده است.

شرکت ها محصولاتشان را توزیع می کردند، بستنی در یخچال مواد پروتئینی قرار داشت و هیچ کس به شوک های حرارتی حین حمل و نقل بستنی که به شدت به کیفیت و بافت محصولات لطمه می زند اهمیتی نمی داد، اما دایتی این طرز فکر را از ابتدا نداشت، در واقع همه چیز را روی حقوق و تکریم مصرف کننده و پرورش ذائقه بنا کرده بود، به این خاطر، ناوگان حمل و نقل زیر صفر درجه را برای اولین بار در ایران پانهادیم، تیم های بازرسی محصول برای نظارت بر عملکرد فروشندگان و توزیع کنندگان تشکیل شد و به تمام فروشندگان محصولات دایتی، فریزر استاندارد دادیم تا محصول با همان کیفیتی که از خط تولید خارج می شود به دست مصرف کننده برسد.

حالا پس از این سال های پر شور و هیاهو، بر بالای برج و بارویی از اعتماد مصرف کننده ایستاده ایم. کیفیت در تولید، فروش، حمل و نقل و حتی تبلیغات چیزی بود که من و همکارانم را کنار هم جمع کرد تا محصولی با ارزش برای مصرف کننده تولید کنیم و این بینش از سوی مصرف کننده بی پاسخ نماند. پاسخی که اسمش را هر چه بگذارید، رسمش اعتماد متقابل میان ما و مصرف کنندگان است.



رضا اولیاء
مدیرعامل شرکت شن و ماسه قره آغاچ

شرکت شن و ماسه قره آغاچ دارنده ۲ تندیس و ۲ گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت شن و ماسه قره آغاچ در سال ۱۳۵۷ موفق به اخذ پروانه تاسیس از وزارت صنعت و معدن وقت شد. معدن این شرکت در ابتدا رودخانه ای بود و سپس در سال ۱۳۹۱ به دلیل خشکسالی و آورد کم رودخانه مجوز برداشت از معدن کوه های واریزه ای ده نو قلندری را نیز از وزارت کشور اخذ نمود.

شرکت قره آغاچ توانست اولین و دومین نشان استاندارد سنگدانه مورد مصرف در بتن (شماره ۳۰۲) را در جنوب کشور اخذ نماید.

فعالیت اصلی شرکت، تولید انواع شن و ماسه بوده که محصولات متنوعی از قبیل ماسه شسته، ماسه ۰۶ و شن بادامی را تولید می کند و دارای ظرفیت تولیدی معادل ۲۵۰۰۰۰ تن می باشد.

شرکت قره آغاچ از زمان تشکیل تاکنون همواره بهبود مستمر مدیریت را سرلوحه فعالیت خویش قرار داده و در این راستا موفق به اخذ گواهینامه های بین المللی مدیریت از جمله سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008)، مدیریت ایمنی و بهداشت (OHSAS 18001:2007)، مدیریت مشتری (ISO 10002:2004)، مدیریت رضایتمندی مشتری (ISO 10004:2012) و مدیریت زیست محیطی (ISO 14001:2004) شده است. شرکت قره آغاچ در راستای بهبود مستمر، طرح ها و برنامه های زیر را سرلوحه اهداف خود قرار داده است و بر مبنای سیستم های مدیریتی جاری اهداف و طرحهای توسعه ای زیر را تا نیل به آنها ادامه خواهد داد:

- جلب رضایت مشتریان و سایر ذینفعان شرکت
- تولید محصولات با کیفیت و برقراری روابط سودمند با مشتریان خود
- پیشگیری از بروز آلودگی زیست محیطی در فعالیتهای کاری خود و رعایت الزامات قانونی زیست محیطی
- کنترل و پیشگیری از بروز خطرات و رعایت الزامات قانونی بهداشت شغلی کارکنان
- تقویت فرهنگ ارتباطات درون و برون سازمانی با ذینفعان خود
- انتخاب و به کارگیری تامین کنندگان صاحب صلاحیت در مجموعه فعالیتهای قراردادی خود
- بکارگیری مشارکت کارکنان خود و ارتقاء آموزشی آنها
- برنامه ریزی صرفه جوئی منابع و استفاده بهینه آنها و انجام گمبزیهای دوره ای جهت تعیین میزان بهبود مستمر و دستیابی به اهداف



■ **جاسم محمدیان**
مدیرعامل معدن بیدکوه شیراز

معدن شن و ماسه بیدکوه شیراز دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت بیدکوه شیراز از سال ۱۳۸۳ به منظور تولید شن و ماسه، آسفالت گرم، پودر سنگ و پودر کربنات کلسیم در کیلومتر ۲۰ جاده شیراز- جهرم، منطقه بیدزرد شیراز فعالیت خود را آغاز و در زمان کوتاهی جدیدترین کارخانه شستشوی شن و ماسه خشک شده در استان فارس را راه اندازی نمود و سطح کیفی محصولات را به بالاترین درجه ممکن رساند و زمینه ایجاد اشتغال حدود ۵۰ نفر مستقیم و صدها نفر غیر مستقیم را فراهم کرده است.

محصولات تولید شده این شرکت سهم مهمی در اجرای طرحهای عمرانی، راه سازی، انبوه سازی ساختمان و توسعه شهری دارند.

از اهداف مهم این شرکت می توان به ارتقاء مداوم کیفیت، مشتری مداری و سرعت انجام پروژه ها اشاره کرد.

شرکت بیدکوه شیراز با راه اندازی سیستم دریافت و پایش و پاسخگویی به شکایات مشتریان (ISO 10002) و سیستم دریافت اطلاعات رضایتمندی مشتریان (ISO 10004) تلاش نموده تا به نیاز و خواسته مشتریان خود احترام بگذارد و همچنین با راه اندازی سایت اطلاع رسانی و کانال ارتباطی از طریق تلگرام نسبت به اطلاع رسانی در مورد محصولات و خدمات پس از فروش اقدام نموده است.

مزیت های شرکت بیدکوه شیراز:

- تولید شن و ماسه کاملاً شکسته شده به جای مصالح طبیعی
- جداسازی کامل ذرات ریزدانه (۷۵ - ۲۰۰ میکرون) که از اجزای مهم ماسه شسته می باشد
- ارزش ماسه ای بالای ۹۰ درصد
- جابجائی ماسه بدون ریخت و پاش آب و رسوبات در خیابانها با توجه به مرطوب بودن ماسه
- دانه بندی منظم و استاندارد جهت تولید بتن
- کاهش رطوبت محصول تا ۱۰ درصد
- حجم بیشتر مصالح
- بازیافت راحت رسوبات
- بازیابی ۸۰٪ آب مصرفی
- مصرف کمتر انرژی



■ **انوشیروان مرآت**
مدیرعامل شرکت صنایع ارتباطی آوا

شرکت صنایع ارتباطی آوا دارنده یک تندیس و یک گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت صنایع ارتباطی آوا، با بیش از پانزده سال تجربه و برخورداری از مهارت و دانش کارشناسان متخصص، یکی از صنایع دانش بنیان کشور و پیشگام در زمینه فناوری های نوین مخابراتی می باشد.

این شرکت، برای نخستین بار در ایران، از سال ۱۳۷۹، طراحی و تولید مراکز تلفن نسل جدید مبتنی بر شبکه را بر اساس جدیدترین فناوری مخابراتی جهان NGN/IMS آغاز نمود.

مشتریان عمده ی این سازمان را شرکت ارتباطات زیرساخت، سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، شرکت مخابرات ایران، وزارت راه، صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، استانداری تهران، شهرداری تهران، مترو تهران و سایر سازمانهای دولتی تشکیل می دهند.

با توجه به اینکه مشتریان مهمترین رکن اصلی سازمان هستند در خصوص رعایت حقوق مصرف کنندگان سعی شده اقداماتی مانند عرضه محصولات با قیمت های پایین تر از نمونه های خارجی، اعلام شفاف قیمت ها به صورت پیش فاکتور به مشتری، در نظر گرفتن تخفیف های ویژه برای مشتریان ثابت، گسترش شبکه ی فروش به صورت ثبت نمایندگی در کلیه استانهای کشور، نظر سنجی سالانه از مشتریان و رسیدگی به تمامی پیشنهادات و انتقادات و در خواست ها انجام گیرد.

همچنین حفظ کیفیت محصولات در سطح بالایی از استاندارد، نوآوری و تولید محصولات جدید مبتنی بر فناوری های روز دنیا برای حفظ مشتریان قبلی و جذب مشتریان جدید، رعایت اصول زیست محیطی، اخذ استاندارد ها و تأییدیه های محصول از مراجع ذیصلاح، جذب نیروی متخصص برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان، راه اندازی مرکز آموزش و پژوهش آوا و افزایش سطح علمی در سطح جامعه از طریق ارتباط با مجامع بین المللی در حوزه ICT و انجام پروژه های تحقیقاتی و نوآورانه در این مرکز، راه اندازی شماره ۴رقمی برای سهولت تماس با بخش پشتیبانی فنی و سایر بخش های شرکت، راه اندازی سامانه ی تیکتینگ برای ثبت درخواست های مشتریان به صورت آنلاین و رسیدگی سیستماتیک به آنها از دیگر اقدامات این شرکت در مسیر احترام به حقوق مصرف کنندگان است.



■ **علی میلاد معرفی**
مدیرعامل شرکت پدیده فوم

شرکت پدیده فوم دارنده ۲ تندیس و یک گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت پدیده فوم در سال ۱۳۸۱ با هدف تولید بلوکهای سقفی پلی استایرن، افزایش سطح کیفیت در مصالح ساختمانی و ارتقاء صنعت استان فارس در شیراز به ثبت رسید. فاز اول تولیدات شرکت به عنوان اولین دریافت کننده پروانه بهره برداری تولید بلوک پلی استایرن در استان فارس، شامل انواع بلوک های سقفی و ورق های پلی استایرن بوده و در سال ۱۳۸۳ وارد بازار شد.

با برنامه ریزی های انجام شده فاز دوم کارخانه در پایان سال ۱۳۸۵ با ظرفیت تولید ۱۷۰۰ تن بلوک پلی استایرن که حدود یک میلیون مترمربع بلوک سقفی استاندارد می باشد راه اندازی و افتتاح شد که علاوه بر فارس به استان های خوزستان، بوشهر، کهگیلویه و بویراحمد و هرمزگان ارسال می شود. فاز سوم تولیدات که شامل انواع بلوکهای سبک دانه سیر می باشد با هدف بهینه سازی مصرف سوخت و انرژی، سبک سازی و افزایش سرعت اجرا در دیوارها بعد از فعالیت بر روی سقف در آخر سال ۱۳۹۳ راه اندازی و به بازار عرضه شد.

پدیده فوم از آغاز فعالیت تولیدی و صنعتی خود، برنامه های مشخصی را برای رعایت حقوق مصرف کنندگان تدوین کرده که به تعدادی از آنها در زیر اشاره می شود:

- استفاده از تکنولوژی برتر و دانش فنی روز دنیا
- استفاده از مواد اولیه درجه یک با هدف ارتقاء کیفیت محصول نهایی
- استفاده از مدیران مجرب و پرسنل متخصص
- اخذ گواهینامه ها و ایزوهای ملی و بین المللی
- کنترل کیفیت محصولات در مراحل مختلف تولید بر اساس استانداردهای تعریف شده
- ایجاد راه های ارتباطی متعدد با مشتریان برای سنجش میزان رضایت آنان
- پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان در اسرع وقت
- رعایت اصول زیست محیطی
- زمان بندی دقیق به منظور ارسال فوری و به موقع سفارشات مشتریان
- ...

با توجه به موارد ذکر شده، پدیده فوم همواره قصد دارد یکی از حامیان برتر حقوق مصرف کنندگان خود باشد و همیشه بر این باوریم که اگر خودمان می خواستیم از پدیده فوم خرید کنیم چه انتظاراتی داشتیم.



علیرضا قدرتی

مدیرعامل شرکت فرآورده های گوشتی پاک فارس (سفر)

شرکت فرآورده های گوشتی سفر دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت تولیدی و بسته بندی فرآورده های گوشتی پاک فارس با نام تجاری «سفر» با بیش از ۱۲ سال فعالیت در زمینه تولید فرآورده های گوشتی توانسته است جایگاه خود را در بین مصرف کنندگان پیدا کند.

این شرکت از همان ابتدا تولید محصول سالم، احترام به سلیقه مصرف کنندگان و تولید بر اساس استانداردها و رعایت حقوق مصرف کنندگان را سرلوحه کار خود قرار داده و در راستای تولید محصولات سالم، در تولید محصولات خود به هیچ عنوان از خمیر مرغ استفاده نمی نماید.

در این شرکت در حال حاضر علاوه بر تولید انواع فرآورده های گوشتی، برخی غذاهای آماده منجمد از جمله فلافل، شنیسل، ناگت مرغ، کوکو سبزی، کوکو سیب زمینی، کنتل و شامی کباب به مرحله تولید انبوه رسیده و وارد بازار شده است.

این شرکت به منظور رعایت حقوق مصرف کنندگان موارد زیر را در تولید و عرضه محصولات به بازار مدنظر قرار داده است:

- استفاده از تکنولوژی های به روز با هدف افزایش راندمان تولید، کاهش ضایعات بدون کاهش کیفیت، کاهش هزینه های سربار، استفاده بهینه از انرژی و... به منظور کاهش قیمت تمام شده کالا
- وجود واحد تحقیق و توسعه فعال و کارآمد و مجهز به گونه ای که امکان تولید همه محصولات گوشتی در این واحد میسر می باشد.
- پیاده سازی سیستم مدیریت رسیدگی به شکایات (ISO 1002)

- نظرسنجی با استفاده از سیستم مدیریت رضایت مشتریان (ISO 1004) بصورت سالانه
- بخش مویرگی و عرضه مستقیم محصولات به مصرف کنندگان و ایجاد شبکه توزیع مشترکین و مصرف کنندگان خانگی با هدف ارسال محصول و تحویل درب منازل به صورت عرضه مستقیم کالا با صدور کارت اشتراک منازل
- تهیه بانک اطلاعاتی قوی از تامین کنندگان هر ماده اولیه برای انتخاب مواد اولیه با کیفیت خوب و قیمت مناسب

- ایجاد شبکه ارتباطی مجازی در بستر اینترنت بین کارخانه، دفتر مرکزی، انبار و ویزیتورها به منظور تسهیل و تسریع فرایند فروش



علی زراعت پیشه

مدیرعامل شرکت قصر بازی پارسیان

شرکت قصر بازی پارسیان دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت قصر بازی پارسیان از سال ۱۳۸۰ فعالیت خود را در زمینه تولید تجهیزات فلزی زمین بازی آغاز نمود. در سال ۱۳۸۹ با توجه به نیاز هموطنان به تجهیزات به روز مانند تجهیزات بدن سازی و مبلمان شهری، این خط تولید نیز به مجموعه اضافه شد. در همان سال، این واحد فعالیت خود را با استفاده از تکنولوژی روز دنیا، از ساخت تجهیزات فلزی زمین بازی به ساخت تجهیزات پلی اتیلن زمین بازی، کفیوش های محیط های باز و بسته تغییر داد و اخیراً نیز تولید چمن مصنوعی و کفیوش یکپارچه را به خط تولید خود اضافه کرده و توانسته به عنوان بزرگترین تولید کننده کشوری که همه تولیداتش استاندارد است، خود را معرفی نماید.

این شرکت در راستای ارزش گذاری و رعایت حقوق مصرف کنندگان با کاهش هزینه های سربار از جمله بهینه کردن انرژی مصرفی، ایزوله نمودن، حذف واسطه ها در خرید مواد اولیه با خرید مستقیم از پتروشیمی و صنایع فولاد، افزایش تعداد نمایندگی ها در سراسر کشور جهت سهولت در دسترسی و کاهش هزینه های خرید و افزایش راندمان دستگاه ها، قیمت تمام شده محصولات را در دو سال آخر ثابت نگه داشته است. اهم اقدامات شرکت قصر بازی پارسیان در راستای مشتری مداری:

- استفاده از دستگاه هایی با دقت و تکنولوژی بالا جهت کاهش ضایعات و بازیافت ضایعات تولید در راستای حفاظت از محیط زیست
- افزایش راههای ارتباط با مشتریان توسط شبکه مجازی
- ارائه مشاوره به خریداران محترم با توجه به فضا و محدوده سن افراد استفاده کننده
- ارسال فرم نظرسنجی همراه با محصول و پیگیری مسئولین فروش برای دریافت نظر مشتریان
- قرار دادن نمونه محصولات همراه با اطلاعات کامل آن در سایت
- ایجاد نمایشگاهی برای بازدید مشتریان از محصولات شرکت در مجاورت کارخانه
- ارائه محصولات با ۲ سال گارانتی و ۵ سال خدمات پس از فروش محصولات در سراسر کشور
- وجود بیش از ۱۰ نمایندگی فعال در سراسر کشور



حسین صادقی

مدیرعامل شرکت مبین بتن پرنیان

شرکت مبین بتن پرنیان دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت تولید بتن آماده مبین بتن پرنیان با تجربه ای حدود ۵۰ سال در عرصه مشاوره، فعالیتهای عمرانی اعم از راه سازی و ساختمان سازی و نیز در زمینه ی تولید شن و ماسه و آسفالت، در سال ۱۳۸۹ تصمیم به احداث ایستگاه بچینگ (بتن آماده) گرفت و در سال ۱۳۹۱ به طور رسمی شروع به فعالیت نمود.

این شرکت با بهره گیری از توان علمی، فنی و اجرایی پرسنل متخصص خود، راه اندازی بخش R&D (تحقیق و توسعه)، مجهز بودن به واحد کنترل کیفیت با امکانات و تجهیزات پیشرفته و استفاده از پیشرفته ترین ماشین آلات توانسته به عنوان یکی از برترین تولید کنندگان بتن آماده در شهر شیراز معرفی شود.

شرکت مبین بتن در راستای تحقق اهداف بلند مدت و خدمت رسانی هرچه بهتر به مشتریان و ارتقاء توان فنی پرسنل به ایجاد فضای آموزشی مناسب و برنامه ریزی دقیق و مدون برای آموزش پرسنل فنی و اجرایی اقدام نموده است و توانسته عنوان واحد نمونه صنعتی استان فارس را در سال ۱۳۹۴ از آن خود کند.

همچنین پیاده سازی استانداردهای بین المللی و دریافت گواهینامه های سیستم رضایت مندی و رسیدگی به شکایات مشتری ISO 10002:2014 و سیستم پایش و اندازه گیری رضایت مشتری ISO 10004:2012 و راه اندازی بخش CRM سبب شده تا اعتماد مشتریان نسبت به عملکرد مجموعه بیشتر شود.

گفتنی است در راستای بهبود مستمر و توسعه ی پایدار، استانداردهای بین المللی IMS شامل سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008، سیستم مدیریت زیست محیطی ISO 14001:2004 و سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی ISO 18001:2007 پیاده سازی و گواهینامه آنها دریافت شده است.

لازم به ذکر است تولیدات این واحد دارای نشان استاندارد از سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس است.



■ **حمید جاویدان**
مدیر هتل شیراز

هتل شیراز دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس در سال ۱۳۹۴ هتل شیراز با زیر بنای ۴۰۰۰۰ متر مربع و در ۱۴ طبقه با استانداردهای هتل ۵ ستاره بین المللی بر فراز سلسله جبال شمال شرقی شیراز، مهد فرهنگ و هنر ایرانی بنا شده است.

اشراف به دروازه قرآن و باغ های شیراز، نزدیکی به اماکن تاریخی تخت جمشید، حافظ، سعدی، امکان دسترسی آسان به فرودگاه و شاهراه های اصلی کشور، این هتل را از نظر مکانی در شرایطی منحصر به فرد قرار داده است.

این هتل با بهره گیری از استانداردهای جهانی و ارائه بهترین خدمات، رضایتمندی مهمان را سرلوحه کار خود قرار داده و نسبت به توسعه پایدار در این زمینه تلاش می کند و معتقد است، موفقیت در گرو رضایت و خشنودی میهمانان است بنابراین احترام به میهمان و جلب رضایت آنها به عنوان محوری ترین ارزش هتل بزرگ شیراز همیشه مطرح بوده و می باشد.

در این راستا اقدامات زیر در هتل شیراز صورت می پذیرد:

- راه اندازی واحد CRM جهت دریافت نظرات، شکایات و پیشنهادات از مهمانان
- برنامه آموزشی مستمر جهت پرسنل بمنظور به روزرسانی و ارتقاء سطح دانش و کیفیت خدمات به میهمانان گرامی
- استقرار سیستم های اختیاری مدیریت کیفیت شامل: ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005
- تعیین، اندازه گیری، پایش و بازنگری دوره ای اهداف سازمانی در چارچوب الزامات استانداردهای چهارگانه فوق
- تعیین اهداف خرد و کلان HSE جهت صیانت از محیط زیست،
- داشتن محیطی دلپذیر و ایمن و کارکنانی سالم
- طبخ و ارائه غذای با کیفیت، سالم و بهداشتی به میهمانان و کاهش حداکثری ریسکهای ایمنی و بهداشت در زنجیره مواد غذایی
- تلاش جهت توسعه منابع انسانی به عنوان بزرگترین سرمایه سازمان
- برآورده سازی هرچه بهتر انتظارات میهمانان فراتر از الزامات و تلاش جهت تأمین رفاه و آسایش آنها



■ **حمید رضا جامعی**
مدیر نمایندگی فروش و خدمات پس از فروش سایپا - جامعی

نمایندگی فروش و خدمات پس از فروش سایپا - جامعی دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

گروه جامعی با قدمتی ۲۰ ساله به ارائه خدمات فروش و پس از فروش خودروهای شرکت سایپا و پارس خودرو و آراین موتور پویا (میتسوبیشی) مشغول است و در تمام طول دوران فعالیت خود با محوریت قراردادادن شعار «مشتری مداری» و تمرکز بر روی این اصل به ارائه خدمات تخصصی به مشتریان پرداخته که بخشی از آنها به شرح زیر است:

- ۱- کسب رتبه نماینده برتر ایران در ارزیابی شرکت بازرسی و کیفیت استاندارد ایران در سال ۸۵
- ۲- کسب رتبه نماینده برتر ایران در سایپا در سال ۸۶ و ۸۷
- ۳- کسب رتبه نماینده برتر ایران در سایپا در سال ۹۱
- ۴- رتبه یک از سازمان کیفیت و استاندارد ایران در سال ۹۱
- ۵- رتبه یک از سازمان کیفیت و استاندارد ایران در سال ۹۲
- ۶- رتبه یک از سازمان کیفیت و استاندارد ایران در سال ۹۳
- ۷- کسب بالاترین رتبه در رضایت مشتریان سطح منطقه جنوب سال ۹۴
- ۸- اعزام پرسنل فنی برای گذراندن دوره های آموزشی تخصصی فنی
- ۹- اعزام پرسنل ستادی برای گذراندن دوره های آموزشی مشتری مداری، پذیرش تا ترخیص، رسیدگی به شکایات مشتریان
- ۱۰- ایجاد فضای استاندارد برای فعالیت های مختلف برای مشتریان و پرسنل
- ۱۱- رعایت همه قوانین اجرایی کار و امور اجتماعی پرسنل به منظور بالابردن رضایت آنها و ایجاد انگیزه در پرسنل تا در نهایت به رضایت مشتریان منجر شود
- ۱۲- تهیه تجهیزات و دستگاه های پیشرفته برای ارائه خدمات
- ۱۳- تهیه قطعات با کیفیت و استاندارد
- ۱۴- ایجاد حس همدلی و کارگروهي بين پرسنل و تعلق خاطر آنها به محیط کار که یکی از مهمترین شاخص ها برای کسب رضایت حداکثری مشتریان است.



■ **مسعود اختر شناسی**
مدیر شرکت دارویی پخش هجرت - مرکز توزیع شیراز

شرکت دارویی پخش هجرت - مرکز توزیع شیراز دارنده گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان فارس

شرکت دارویی پخش هجرت با 50 سال سابقه، در زمینه توزیع اقلام دارویی، بهداشتی و تجهیزات پزشکی فعالیت می کند. مرکز توزیع شیراز در استانهای فارس، بوشهر و کهگیلویه و بویراحمد با خدمت رسانی به بیش از 900 مرکز دارویی و درمانی همواره رضایت مشتری و ارتقا سلامت جامعه را سرلوحه اهداف خود قرار داده و در این راستا فعالیت های زیر را انجام داده است:

- تدوین نظامنامه کیفیت و SOP های استاندارد فرایندهای شرکت برای تحقق اهداف کیفی
- استفاده از نرم افزارهای به روز در اجرای عملیات روزانه
- استقرار واحدهای رسیدگی به شکایات کیفی کالا و خدمات
- اجرای فرایند ارزیابی رضایت مشتریان به صورت سالانه و گسترده
- استقرار سیستم انبارش مطابق استانداردهای GSP (استانداردهای نگهداری، چیدمان و...)
- توسعه و بهسازی ناوگان حمل و نقل در راستای رعایت استانداردهای GDP (استانداردهای توزیع دارو)
- تجهیز ناوگان حمل و نقل برای توزیع داروهای زنجیره سرد
- گسترش توزیع مویرگی تا دورافتاده ترین نقاط و مناطق محروم به صورت منظم و روزانه
- ایجاد سبد بهینه دارو بالاخص داروهای بیماران خاص (شیمی درمانی، هموفیلی، پیوند، MS، ...)
- پیشرو در ارتقا سلامت بیماران
- شفافیت در ارائه قیمت های مصوب وزارتخانه در فاکتورهای صادره
- تدوین فرایندهای لجستیک معکوس در جهت ارتقا سطح رضایت مشتری
- همراهی و همکاری مستمر با دانشگاه های علوم پزشکی (معاونت غذا و دارو) و حضور پررنگ در کمیته های حل بحران
- ایجاد فروش اینترنتی و باشگاه مشتریان
- استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001، سیستم مدیریت زیست محیطی ISO 14001 و سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی OHSAS18001

