



IMS-CP-MD002

شرکت فناوری بنیادین های روان به عنوان تنها بانک خصوصی خون بندهافت کشور عزیزان ایران، از ابتدای تأسیس تاکنون در تمامی مراحل شکل گیری و توسعه مشتری مداری را به عنوان کلید واژه ای طلایی در کلیه تصمیمات و اقدامات به موازات سرویس هایمان همی خود قرار داده است و از این رویه یکدیگر در ایران و کلانان این شرکت به صورت واحد، جامع عمل پوشانند. به این مفهوم در بستری مبتنی بر تعالی ارزش و سودمند با مشتریان به عنوان صاحبان اصلی سازمان بوده است. بر این اساس در تلاش برای ارتقاء رضایت و حفظ کرامت مشتریان کرانه دران، با الگو قرار دادن استاندارد ISO 10001:2007 عاود مشور ارتباط با مشتریان خود را بر پایه اصول و ارزشهای بنیادی خود به شرح ذیل اعلام می داریم تا انعکاسی باشد از تعهد ماو چرخ رای در مسیر تحقق مستر آنچه در پاسخ به اعتماد و تجاری بی شکلی تا گرامیان و عده نموده ایم.

- **مداقت و دقت:** این شرکت به عنوان یکی از ارزش های پایداری خود رعایت صداقت و دقت در کلیه تعاملات خود با مشتریان را اصل و وظیفه خود دانسته و محرک عمل و سخن برخلاف آن را ناپسند می داند.
- **محرک:** در این بانک، سلول های بنیادی خون بندهافت با حفظ بویست خانواده ذخیره سازی می شود تا در صورت نیاز خانواده آن را در آینده برای خود و یا فرد دیگری که از نظر ژنتیکی با نوزاد سازگاری کافی داشته باشد، مورد استفاده قرار دهد. این اطلاعات محرمانه بوده و بدون اذن طرف قرار داد و اختیار هیچ کس قرار نمی گیرد.

- **احترام به حقوق مشتری:** انجام دقیق، سریع و صحیح کار و جلوگیری از تشنج حقوق و وقت مشتریان از جمله خط مشی های مسلم این شرکت بوده و در این راه از هیچ کوششی فروگذار نخواهیم کرد.
- **کیفیت داری و سرمایه:** این شرکت در جست انطباق بیشتر خدمات خود با بالاترین استاندارد ها بهره گیری از استاندارد بانک جهانی خون بندهافت NetCord-FACT و همچنین گیمیری مستر و جداست از استاندارد ABB و همچنین استاندارد های بین المللی ISO 9001, ISO 10002, ISO 10004, ISO 10001, ISO 14001, OHSAS 18001 در جهت افزایش کیفیت، وقت، صحت و ایمنی عملیات و فرایند و همچنین حفظ محیط زیست و جلب اطمینان و اعتماد مشتریان و سایر ذینفعان کرانه خود اقدام می نماید.

**اطلاع رسانی شفاف و صمیمی:** با توجه به اهمیت اطلاع رسانی شفاف و صادقانه در جست هایمان و یکجاری و دو جانبه شرکت با مشتریان خود، این بانک خود را متعهد و موظف می داند تا اطلاعات و رهنمود های لازم را پیش از عقد قرارداد و نیز در هنگام ارائه خدمت، به صورت دقیق و در زمان مناسب به اطلاع مشتریان خود برساند.

- **تخصص و تعهد:** شرکت فناوری بنیادین های روان به عنوان شرکتی دانش بنیان و با توجه به ارزش هایمان که نظیر، تمام تلاش خود را در جهت جذب، نگهداشت و پرورش کلانانی متخصص و متعهد به کار گرفته است تا به پیشواز دانش و تخصص توأم با تعهد ایشان قادر به ارائه خدماتی منطبق با استاندارد و مورد انتظار باشد. بهترین و جدیدترین.

**مسئولیت پذیری و پاسخگویی:** تلاش ما بر این است که با تمام توان نسبت به جمع آوری و ذخیره سازی سلول های بنیادی خون بندهافت فرزند دلبنده شما اقدام کنیم و به خوبی درک می کنیم که این فرصت پیش رو شاید تکرار پذیر نباشد پس هم ایست که شما آید گمیری و شرف اندیشی در صد و انجام این امر مهم به شما نیز مستم و متعهد هستیم تا بهترین خدمات را به شما ارائه دهیم. در این مسیر صاف از محرک کاتی پوشش طلبیده و ضمن پذیرش مسئولیت های خود، تمام تلاشان را در جهت نفع و جبران آن خواهیم نمود و اطمینان داشته باشید توصیه های ارزشمند ما سرویس هایمان را در جهت رفع نواقص و کاتی با توجه بود. فقط نظرات شما برای ما مهم است و از اینکه فرصتی را برای اعلام نظرات اختصاص می دهید بی نهایت سپاسگزاریم.

- **سولت و دسترسی:** در جهت سولت و دسترسی شما مشتریان گرامی به خدمات بانک خون بندهافت روان و بهره گیری از خدمات آن، این شرکت دفتر نمایندگی های متعددی را در استان های مختلف کشور سازماندهی نموده و بخش قابل توجهی از نمود های جمع آوری شده حاصل تلاش دفتر نمایندگی سراسر کشور می باشد.

**مسئولیت اجتماعی:** بانک خون بندهافت روان به عنوان با آغاز کار، در سیر تعالی و سرمایه گذاری کام نهاده و با اتخاذ رویه های فراگیر و یکپارچه در مدیریت خود، ضمن پذیرش و تعهد به انبساط کمال و طایفه و سولت هایمان کار خود را در خدمت به کلیه ارزشهای والای انسانی با یکجاری جامع به محیط کار خود و در نظر قرار دادن کلیه ذینفعان نسبت به شناخت و عمل به سولت هایمان خود در حال جامه اقدام نموده و بر اساس برنامه های راهبردی شرکت ضمن تعهد به ارائه و ترویج یافته ها و دستاوردهای علمی خود، به عنوان تاییدی از سولت هایمان اجتماعی خود حفظ محیط زیست را در اولویت قرار داده و در این راستا اقدام به استقرار استاندارد بین المللی سیستم مدیریت محیط زیست ISO 14001 نموده است.

- **قانون مدنی:** شرکت فناوری بنیادین های روان با احترام به قوانین و مقررات ملی و استانداردهای جهانی NetCord-FACT و رعایت قوانین و دستورالعمل های جاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مرتبط با حوزه خدمات خود به موازات تلاش برای تطابق کامل با الزامات این قوانین است.

دکتر مرتضی ضرابی  
مدیرعامل

مشتری گرامی