

## 敦沛金融榮獲BSI頒發ISO 9001及ISO 10002之質量管理認證

隨著行業競爭越來越激烈，顧客對產品及服務質素的要求越來越高，要爭取於行業內突圍而出，取得國際質量管理體系認證是不可缺少的一環。ISO 9001是國際認可的優良管理和產品質素良好的認證標準，認證內容包括顧客專注、優質領導、系統管理、持續改進等，是一個以客戶需求為核心的系統。而ISO 10002是顧客滿意組織處理投訴之質量認證，是強調以最有效的系統來指導企業處理客戶投訴，務求滿足客戶需要。而敦沛更是本地首家金融投資機構榮獲此認證。

成功取得ISO證書，印證敦沛金融無論是產品服務以至處理客戶投訴各方面，都已建立了符合國際水平的質量管理體系。然而，我們謹視此為第一步，並會竭力優化及持續改善服務素質，給予客戶信心。



### 專訪BSI英國標準協會商務董事陳建中先生



特別鳴謝：  
BSI英國標準協會商務董事陳建中先生

BSI乃ISO認證的創辦人之一，擁有多年認證經驗，並致力提供不同的ISO認證服務及不斷增加新的質量管理標準，有助不同行業之機構持續提升質素。陳建中先生說：「能否考獲ISO認證，需先通過考核員之考核，故ISO考核員之經驗是相當重要。而BSI之考核員皆經驗豐富，他們於不同行業擁有至少5年甚至是10年以上的經驗。我們也就是按考核員獨特之經驗，安排其擔任某行業的考核工作。因此，評核認證的專業程度是無容置而的。」據了解，BSI之考核甚為嚴謹，等級分為：第1類 - 嚴重過失，第2類 - 輕微過失，第3類 - 觀察項(讚賞觀察項及建議改善觀察項)。曾有公司被BSI評定為有嚴重及輕微過失，並列為不合格。即使沒有過失，亦不是每間公司都有讚賞觀察項，可見BSI之認證標準甚為嚴謹。因此，由BSI頒發之證書別具公信力。(BSI曾為知名金融機構如HSBC及CITIBANK進行ISO認證，現正為深圳證券交易所提供ISO認證服務。)

陳生亦表示：「透過ISO認證，公司能統一運作程序，使運作更有質素。BSI除了提供ISO認證考核外，亦會為公司進行每年最少一次之覆核，確保每所獲得認證之公司維持符合國際水平的質量管理，並持續改善。」敦沛金融集團旗下的敦沛金融控股有限公司以及敦沛金業有限公司同時獲得ISO 9001及ISO 10002證書，亦被BSI評為沒有過失，並有讚賞觀察項。陳建中先生表示十分滿意本公司之表現，並指出：「同時申請兩個ISO認證，並且能夠獲得讚賞觀察項，有一定的難度。我相信敦沛有能力持續改善服務質素。」