

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση της **ΗΛΑ Α.Τ.Ε** δεσμεύεται:

- Στην **πλήρη κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών** σε κάθε συναλλαγή τους με την εταιρεία.
- Στη **συνεχή βελτίωση της ποιότητας** των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες τους στο μέγιστο δυνατό βαθμό
- Στην **παροχή όλων των απαραίτητων πόρων** για την **εφαρμογή και διαρκή βελτίωση** του Συστήματος Ποιότητας
- Στην **νομότυπη και άρτια λειτουργία της επιχείρησης** ακολουθώντας πιστά και χωρίς απόκλιση οτιδήποτε αναφέρεται στην κείμενη νομοθεσία και έχει σχέση με την δραστηριότητα της
- Στην **εξασφάλιση ότι η πολιτική ποιότητας και οι στόχοι ποιότητας** καθορίζονται και είναι **πλήρως συμβατοί με το πλαίσιο και τη στρατηγική διεύθυνση της Εταιρείας**. Οι στόχοι ποιότητας έχουν τεθεί και διατηρούνται ως μέρος των εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου, της παρακολούθησης και της ανασκόπησης του συστήματος με απώτερο στόχο την αύξηση ικανοποίησης των πελατών. Η αύξηση των πωλήσεων σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης με την παράλληλη διατήρηση ή αύξηση του προσωπικού αλληλοεπιδρούν και συνεργάζονται με την υψηλή ικανοποίηση του πελάτη, την εκμνημόνευση των παραπόνων και τις μη συμμορφώσεις του συστήματος

Στα παραπάνω πλαίσια, η **ΗΛΑ Α.Τ.Ε** στοχεύει:

- στην ανάπτυξη και θεσμοθέτηση απλών και ευέλικτων διαδικασιών λειτουργίας
- στην τυποποίηση των μεθόδων εργασίας.
- στη διασφάλιση της σταθερότητας της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- στην ανάπτυξη μηχανισμών έγκαιρης πρόληψης και εντοπισμού προβλημάτων ποιότητας.
- στη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό των οργανωτικών δομών της εταιρείας.
- στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών

Είναι πεποίθηση της **ΗΛΑ Α.Τ.Ε** ότι η εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας κατά το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2015 θα συμβάλλει τα μέγιστα στην υλοποίηση των στόχων της εταιρείας.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι η ποιότητα επιτυγχάνεται με την άρτια οργάνωση της εταιρείας καθώς και με την ανάλυση, καταγραφή, θεσμοθέτηση, και εφαρμογή σαφών διαδικασιών λειτουργίας οι οποίες ακολουθούνται πιστά από όλους, μέχρι να παραχθεί το τελικό αποτέλεσμα.

Δηλώνουμε ότι στην εταιρεία:

- Η ποιότητα αποτελεί γνώμονα όλων των δραστηριοτήτων της.
- Τελικοί κριτές της ποιότητας των υπηρεσιών είναι οι πελάτες

ΕΚ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΣ