



ΕΚΔΟΣΗ 2η ΗΜΕΡ. ΕΓΓΡΑΦΟΥ: 14/08/2020

Η διοίκηση της **ΑΦΟΙ ΠΑΓΩΝΗ ΙΚΕ** με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της ικανοποίησης των αναγκών, απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών της έχει θέσει τους κάτωθι στρατηγικούς στόχους:

- την διατήρηση και ενδυνάμωσή της στην εγχώρια αγορά
- την επέκταση σε νέες αγορές
- την ψηφιοποίηση και ετοιμότητα για υιοθέτηση νέων τεχνικών και μεθόδων για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης (digital transformation)
- την άμεση κάλυψη των αναγκών του πελάτη
- την διατήρηση ευχαριστημένων πελατών και συνεργατών μέσω της συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- την δέσμευση για την εύρυθμη λειτουργία του Διεθνούς Συστήματος Ποιότητας (ΣΔΠ) και τον συνεχή έλεγχο υλοποίησής του
- τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις

Η επίτευξη των ανωτέρω στόχων υλοποιείται με εφαρμογή των ακόλουθων ενεργειών :

- την ενσωμάτωση των απαιτήσεων του ΣΔΠ στις επιχειρησιακές διεργασίες της εταιρείας
- τη χρήση και βελτιστοποίηση της παρεχόμενης τεχνολογικής υποδομής (ERP)
- την ενημέρωση και ενθάρρυνση προσωπικού και συνεργατών για τη σημασία τήρησης του ΣΔΠ
- την τακτική ανασκόπηση του συστήματος για την διασφάλιση της αποτελεσματικότητάς του.
- τη συνεχή αξιολόγηση της πορείας της επιχείρησης μέσω μετρήσιμων δεικτών (KPIs)
- τον έλεγχο των προμηθευτών μέσω της συνεχούς αξιολόγησης αυτών
- την τεκμηρίωση της ικανοποίησης των πελατών μας μέσω χορήγησης σχετικού ερωτηματολογίου
- την καταγραφή και παρακολούθηση των παραπόνων των πελατών και αναφορά στις ενέργειες από την διεύθυνση για την επίλυσή τους.
- τον έλεγχο των ικανοτήτων και της εκπαίδευσης του προσωπικού μέσω της αξιολόγησής του.

Η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας μέλος της διοίκησης το οποίο εξασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015

Πειραιάς 14/08/2020
Η Διαχειρίστρια
ΠΑΓΩΝΗ ΞΑΝΘΗ