

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρεία **MULTI SOLUTIONS THIRD PARTY ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** με διακριτικό τίτλο «**MS Logistics I.K.E.**», θεωρεί ως παράγοντα πρωταρχικής σημασίας για την εξασφάλιση της συνεχούς ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών της, τη διαχείριση του συνόλου των διεργασιών που συνθέτουν την λειτουργία της, σύμφωνα με τις αρχές που υπογραμμίζονται στα πλαίσια του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2008. Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία έχει προβεί στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ως προς το πρότυπο ISO 9001:2008, το οποίο και δεσμεύεται να τηρεί με συνέπεια και γνώμονα την παροχή υπηρεσιών σταθερής και εγνωσμένης ποιότητας καθώς και την διαρκή βελτίωση τόσο αυτού του ίδιου του συστήματος όσο και των λειτουργικών διεργασιών και των παραγόμενων προϊόντων.

Στα πλαίσια της καταγεγραμμένης και εφαρμοζόμενης πολιτικής, η εταιρεία παρακολουθεί και ιχνηλατεί τις ανάγκες των πελατών, καθώς και τις εξελίξεις της τεχνολογίας και της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται «**Υπηρεσίες Logistics**», ώστε να είναι σε θέση να παράγει άρτια προϊόντα, υψηλής αισθητικής και τεχνικής ποιότητας, καθώς και επικαιροποιημένες υπηρεσίες που εξασφαλίζουν την απόλυτη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της.

Για την εταιρεία **MS Logistics I.K.E.** η έννοια της ποιότητας συνίσταται στα κάτωθι:

- Παροχή Υπηρεσιών που εστιάζει στην διασφάλιση των συμφερόντων και την ικανοποίηση των αναγκών, αλλά και των προσδοκιών των πελατών.
- Παροχή Υπηρεσιών που οδηγεί σε έργα υψηλής αισθητικής και λειτουργικής ποιότητας.
- Παροχή Υπηρεσιών που, μέσω της αρτιότητας και πληρότητάς της, εξασφαλίζει την ορθότητα και την υψηλή ποιότητα.
- Ακριβής και αδιάλειπτος έλεγχος ποιότητας των λειτουργικών διεργασιών της εταιρείας σε κάθε διακριτό στάδιο αυτών.
- Εμπορική πολιτική για την διατήρηση ανταγωνιστικών τιμών σε επίπεδο τόσο του άμεσου κόστους αγοράς, όσο και του μακροπρόθεσμου οικονομικού οφέλους.
- Ταχεία ανταπόκριση στην Παροχή Υπηρεσιών.
- Ειλικρίνεια, σαφήνεια και αξιοπιστία στην επικοινωνία και την συνεργασία με τους πελάτες.
- Συμμόρφωση προς επιταγές νόμων και κανονισμών.
- Συμμόρφωση προς το HACCP Plan που έχει διαμορφώσει η εταιρεία.

Οι αντικειμενικοί στόχοι ποιότητας, την εξασφάλιση των οποίων επιδιώκουν με σύστημα τα μέλη της εταιρείας, περιλαμβάνουν:

- Ταχεία ανταπόκριση στη διεκπεραίωση των αναγκών των πελατών.
- Επέκταση των εργασιών και διεύρυνση του πελατολογίου.
- Ελαχιστοποίηση λαθών.
- Βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.
- Ελαχιστοποίηση παραπόνων πελατών.

Για την παρακολούθηση των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας ορίζονται Δείκτες Ποιότητας, οι οποίοι παρακολουθούνται με ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας και παρουσιάζονται στη Διοίκηση της εταιρείας, στο πλαίσιο των Ανασκοπήσεων του Σ.Δ.Π. Η πορεία των δεικτών απεικονίζει τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του Συστήματος Ποιότητας.

Η Διοίκηση της εταιρείας **MS Logistics I.K.E.** δεσμεύεται να παρέχει όλους τους απαιτούμενους πόρους για την εφαρμογή και αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

Οι τρεις πυλώνες της παρούσας Πολιτικής Ποιότητας, που κωδικοποιούνται ως:

- Τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
- Ικανοποίηση του πελάτη
- Διαρκής βελτίωση

συγκαταλέγονται στα καθήκοντα και την προσφορά όλων των μελών και του προσωπικού της εταιρείας **MS Logistics I.K.E.**

Η παρούσα πολιτική ποιότητας ανασκοπείται και ελέγχεται ως προς την διαρκή καταλληλότητα της.

Η Γενική Δ/ντρια

Κατερίνα Σαμαρίδη