**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Η συνολική λειτουργία της «ΜΑΝΔΡΕΚΑΣ A.E γαλακτοκομικά» διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.). Το Σ.Δ.Π. είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.

Το πεδίο εφαρμογής του Σ.Δ.Υ.Α.Ε. είναι η παραγωγή, αποθήκευση, διακίνηση και εδεσμάτων. Η εμπορία, αποθήκευση και διακίνηση γάλακτος, γαλακτοκομικών, τυροκομικών, τυποποιημένων προϊόντων ζωικής προέλευσης και φυτικής προέλευσης, τροφίμων ξηρής αποθήκευσης και ειδών παντοπωλείου, η αποθήκευση, συσκευασία – ανασυσκευασία και διακίνηση τροφίμων και προϊόντων παντοπωλείου.

Βασική φιλοσοφία αλλά και στόχος της Εταιρείας, μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, αποτελεί η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη / καταναλωτή (δυνητικού και υπάρχοντος), ο οποίος εξυπηρετείται ή/και πρόκειται να εξυπηρετηθεί από την Εταιρεία.

Βασικοί στόχοι του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι:

* Να εξασφαλίζει την συνεργασία των πλέον προηγμένων και καινοτόμων προμηθευτών στον χώρο των γαλακτοκομικών προϊόντων και των προϊόντων ξηρής αποθήκευσης που η εταιρεία αποθηκεύει και εμπορεύεται.
* Να παρέχει προϊόντα που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών όπως έχουν διατυπωθεί στις παραγγελίες και στις συμβάσεις.
* Να διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες των πελατών, λαμβανομένων υπόψη των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τις συμβάσεις, και τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, έχουν προσδιοριστεί και εκπληρώνονται με στόχο την επίτευξη της ικανοποίησής τους.
* Να εξασφαλίζει την έγκαιρη και αποτελεσματική διανομή των προϊόντων της στους πελάτες της.
* Να λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.
* Να απασχολεί προσωπικό που επιλέγεται με βάση τα κριτήρια και τις απαιτήσεις της κάθε θέσης, αλλά και τη διάθεση συμμετοχής στο όραμα της εταιρείας.
* Να εφαρμόζει πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού από εξειδικευμένους εκπαιδευτές.
* Να αξιοποιεί τη σύγχρονη τεχνολογία και να βρίσκεται σε διαρκή εκσυγχρονισμό του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού.
* Να παρακολουθεί συστηματικά και να τηρεί σε υψηλό επίπεδο το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της.
* Να εφαρμόζει συστηματικό πρόγραμμα ελέγχου ποιότητας σε όλες τις φάσεις της δραστηριότητας της εταιρείας.
* Να υλοποιεί τους Στόχους Ποιότητας που θέτει, μέσα από την αποτελεσματική διαχείρισή τους.
* Να επιδιώκει την συνεχή βελτίωση των επιδόσεων της εταιρείας.
* Το όνομα της εταιρείας να αποτελεί εξασφάλιση για την ποιότητα των προϊόντων που προσφέρει.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Σ.Δ.Π., οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως:

• Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από: τις ετήσιες

ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση, εσωτερικές επιθεωρήσεις κτλ.

• Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων του πελάτη.

• Η συνεχής παρακολούθηση της επίδοσης των προμηθευτών.

• Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.

• Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των

πελατών.

• Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του.

• Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να

καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες, με σκοπό

την αποφυγή της επανεμφάνισής τους.

Για την επίτευξη των παραπάνω η εταιρεία έχει τεκμηριώσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΝ ISO 9001:2015, που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και τις σχέσεις της με τους πελάτες.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι το εργαλείο για την ανάπτυξη, βελτίωση και περαιτέρω καταξίωση της εταιρείας στην αγορά που κινείται και έχει την αμέριστη στήριξη της Διοίκησης σε θέματα πόρων - μέσων για την αποτελεσματική εφαρμογή και βελτίωσή του.

Η Πολιτική Ποιότητας που έχει θεσπίσει η εταιρεία είναι κατανοητή από το σύνολο του προσωπικού και αποτελεί καθημερινό τους μέλημα η εκπλήρωσή της.

Η Πολιτική της εταιρείας έχει γνωστοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες και είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο. Το περιεχόμενό της Πολιτικής ανασκοπείται ως προς την καταλληλότητά του ετησίως από την Ανώτατη Διοίκηση.

Εκ μέρους της Διοίκησης της ΜΑΝΔΡΕΚΑΣ A.E.



Βασίλειος Μανδρέκας