



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΗΛΚΑ Α.Ε.

Η εκτελεστική Διοίκηση της ΗΛΚΑ Α.Ε. καθορίζει και τεκμηριώνει την πολιτική και τους στόχους της, καθώς και τη δέσμευσή της, ως προς τη Ποιότητα, ως ακολούθως:

1. Η ΗΛΚΑ συνεργάζεται μόνο με αξιόπιστους προμηθευτές υπηρεσιών, εξοπλισμού και σχετικών παρελκομένων.
2. Τα παραδιδόμενα στον πελάτη τελικά προϊόντα, είναι πάντοτε σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προδιαγραφές, τα καθορισμένα σχέδια και τις εκάστοτε ισχύουσες Ευρωπαϊκές / Διεθνείς προδιαγραφές ή εναρμονισμένες οδηγίες της ΕΕ.
3. Η Εταιρεία δεσμεύεται να εφαρμόζει το πιστοποιημένο από το TÜV CERT/ TÜV RHEINLAND Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας κατά το Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015, του οποίου εκπληρώνει όλες τις απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του σχεδιασμού / ανάπτυξης προϊόντος, σύμφωνα με το εδάφιο 7.3 του υπόψη προτύπου και να μεριμνά για τη συνεχή βελτίωσή του. Ομοίως, δεσμεύεται να επιδιώκει την απόλυτη ικανοποίηση του κάθε πελάτη.
4. Η Εταιρεία διαθέτει και καταβάλει όλους τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους για την συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού της, ενώ παράλληλα διαθέτει τον απαραίτητο σύγχρονο εξοπλισμό και εγκαταστάσεις, ώστε οι δυνατότητές της να επιτυγχάνεται να εναρμονίζονται με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών της.
5. Η Εταιρεία, μέσω της Επιτροπής Ποιότητας, χρησιμοποιεί τον μηχανισμό των περιοδικών συσκέψεων για να ανασκοπεί και ανανεώνει τους επιμέρους στόχους ποιότητας, όπως προβλέπεται στις διαδικασίες ΗΛΚΑ-ΛΔ-04 & HS-SOP-04.
6. Συνεχής στόχος της Εταιρείας είναι η απόκτηση και διατήρηση αποκλειστικά ικανοποιημένων πελατών και η διεύρυνση των πωλήσεών της στον Ελληνικό και Ευρωπαϊκό χώρο.
7. Η ΗΛΚΑ Α.Ε. καταβάλλει, με προτεραιότητα, κάθε προσπάθεια για εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων, προκειμένου να βρίσκεται στην αιχμή του ανταγωνισμού για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της.
8. Οι πάγιοι στόχοι της ΗΛΚΑ Α.Ε. είναι :
  - α. Η αύξηση του μεριδίου της αγοράς στην Ελλάδα και η απόκτηση μόνο ικανοποιημένων Πελατών.
  - β. Η εφαρμογή των κανόνων Υγιεινής και Ασφάλειας, καθ' όλη την διάρκεια της εργασίας, με εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών εργασίας και με ταυτόχρονο σεβασμό στο περιβάλλον.
  - γ. Η ενίσχυση της κρατικής πρωτοβουλίας στην εφαρμοζόμενη πολιτική καταπολέμησης της ανεργίας, στην ευρύτερη περιοχή του Νομού Αττικής (διατήρηση / αύξηση αριθμού εργαζομένων).
  - δ. Η θετική συνεισφορά της ΗΛΚΑ Α.Ε. στην τοπική οικονομική ανάπτυξη και την Ελληνική Οικονομία γενικότερα.
9. Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της ΗΛΚΑ Α.Ε. είναι:
  - α. Βελτίωση της οργάνωσής μας, ώστε να λειτουργούμε αποδοτικότερα, με χαμηλότερο κόστος.
  - β. Διαφοροποίηση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας από την αγορά, προκειμένου οι πελάτες να έρχονται στην εταιρεία μας για τις ειδικές λύσεις, την ποιότητα και την υποστήριξη που τους παρέχουμε.

10. Οι κύριοι ποιοτικοί στόχοι της ΗΛΚΑ Α.Ε. για το έτος 2020 είναι :

- α. Η μείωση των μη συμμορφώσεων κατά 5%.
- β. Σταθεροποίηση των παραπόνων πελατών στα πολύ χαμηλά επίπεδα που καταφέραμε να επιτύχουμε.
- γ. Συνέχιση των σεμιναρίων και παρουσιάσεων εντός και εκτός της εταιρείας μας για την εκπαίδευση υπαλλήλων και πελατών-συνεργατών με έμφαση στην τεχνική κατάρτιση.

Αθήνα 16/12/2019

Παναγιώτης Αυγερινόπουλος  
Διευθύνων Σύμβουλος  
ΗΛΚΑ Α.Ε