

1.3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η **SITTELLAS A.E.**, με στρατηγικό προσανατολισμό την ανάπτυξη της τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό και πεδίο την παροχή υπηρεσιών διεθνών μεταφορών και logistics, αποφάσισε να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2015 και των Οδηγιών 2013/C343C/01 και IPEC GDP FOR PHARMACEUTICAL EXCIPIENTS. Το Σύστημα αυτό λειτουργεί με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών της.

Η προσέγγιση της ποιότητας, αποτελεί συνεχείς και αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες που εξασφαλίζουν τις εγγυήσεις για την συνεπή παρουσία της εταιρείας στον χώρο στον οποίο δραστηριοποιείται.

Βασικό κίνητρο αποτελεί:

- η αναζήτηση της βελτίωσης του εσωτερικού συστήματος λειτουργίας.
- η απόκτηση τεχνογνωσίας για την πληρέστερη διεκπεραίωση των εργασιών και κάλυψη των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών.
- η δημιουργία ενός «καναλιού» εξωτερικής επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα, ώστε να διασφαλίζεται αφενός η σαφής αποτύπωση των απαιτήσεων τρίτων και η σαφής δήλωση από την πλευρά της εταιρείας του τρόπου κάλυψής τους.
- η εκπαίδευση και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης του Συστήματος, η Διοίκηση θέτει στόχους για την ποιότητα, οι οποίοι ανασκοπούνται ετησίως ως προς το βαθμό υλοποίησής τους, εγκρίνονται νέοι ή τροποποιούνται παλαιότεροι ανάλογα με την απόδοση της εταιρείας και τις νέες συνθήκες στο χώρο δράσης της.

Η εταιρεία δεσμεύεται για :

- την συστηματική παρακολούθηση και τήρηση των εφαρμοστέων απαιτήσεων που σχετίζονται με τη λειτουργία της.
- την συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού και ενθάρρυνση του για την ενεργό συμμετοχή του, σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο στον τομέα λειτουργίας του, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι και να εξασφαλισθεί η βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας.
- την ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως στοιχείων, δεδομένων και πληροφοριών αλλά και περιουσίας που δύναται να περιέλθουν σε γνώση της κατά την συνεργασία της με τους πελάτες, την διαχείριση τους αποκλειστικά από αρμόδια άτομα και βάσει δεοντολογίας την μη κοινοποίηση τους σε τρίτα μέρη για κανένα λόγο.
- τη συνεχή προσπάθεια παροχής ποιοτικών υπηρεσιών με τελικό στόχο την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.
- τη συστηματική ενημέρωση της επιχείρησης στις εξελίξεις του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ή που αφορούν τον κλάδο δραστηριοποίησης της εταιρείας.
- την ανάπτυξη δεσμών αρμονικής συνεργασίας με τους πελάτες και τους προμηθευτές της καθώς και η διεύρυνση της κάλυψης της ελληνικής και διεθνούς αγοράς.

- τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών καθώς και του ίδιου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσω της ανάπτυξης της αξιολόγησης διαδικασιών και των σχετικών δεικτών.
- την προώθηση του ανοικτού διαλόγου και της ενημέρωσης των ενδιαφερομένων μερών σε πνεύμα ειλικρινούς και αμοιβαίου σεβασμού.
- την 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.
- την παροχή πόρων σε κάθε επίπεδο (ανθρώπινων – υλικών – οικονομικών) που θα συμβάλλουν στην συνεχή βελτίωσή του Συστήματος.

Η Διοίκηση της **SITTELLAS A.E.** σε συνεργασία με τα στελέχη της εξασφαλίζει ότι οι τεκμηριωμένες Πληροφορίες του Συστήματος Ποιότητας, γνωστοποιούνται και είναι πλήρως κατανοητές από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της, εφαρμόζονται και τηρούνται σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής δομής και σε όλες τις λειτουργίες της.

Επιπροσθέτως ζητά από τους εξωτερικούς παρόχους, αλλά και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος να ενστερνίζονται τις αρχές της, καθοδηγώντας τους να λειτουργούν σύμφωνα με αυτές.

Τέλος, αυτή η πολιτική είναι διαθέσιμη προς ενημέρωση του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών, και προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΠΕΡΝΟΒΑΣΙΛΗΣ

Ημερομηνία

01/11/2017