



#### **4.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΥΤΟΥ**

Σκοπός μας είναι να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας για διασφαλισμένη και σταθερή ποιότητα.

Διαβεβαιώνουμε ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας όχι μόνο ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών μας, αλλά και τις καθορισμένες από την εταιρεία απαιτήσεις και εκείνες από τη συναφή Νομοθεσία (εθνική και διεθνή).

Αυτό το επιτυγχάνουμε μέσα από την οργάνωση και την λειτουργία της εταιρείας μας σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2015.

Με την οριοθέτηση συγκεκριμένων και μετρήσιμων επιχειρηματικών στόχων και στόχων ποιότητας, επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας και μέσω αυτού τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες μας. Διαρκείς στόχοι για μας αποτελούν:

- η γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών
- η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας
- η μείωση των παραπόνων των πελατών
- η ελάττωση των μη συμμορφούμενων προϊόντων
- η διεύρυνση του εύρους των προϊόντων μας
- η διεύρυνση του πελατολογίου μας και η ενδυνάμωση της θέσης μας στην αγορά του κλάδου
- η βελτίωση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού μας

Οι στόχοι αυτοί προσπαθούμε να ταυτίζονται με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας και για αυτό ανασκοπούνται σε προκαθορισμένα τακτικά διαστήματα από τη Διοίκηση της εταιρείας, όπου εξετάζεται η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας.

Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι παραπάνω στόχοι η Διοίκηση της εταιρείας μας δεσμεύεται ότι όλα τα τμήματα της **NOVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΕ** ανταποκρίνονται, αφομοιώνουν και εφαρμόζουν τις διαδικασίες που απαιτεί το Σύστημα Ποιότητας μέσα από τις καθημερινές δραστηριότητες τους. Για το λόγο αυτό παρέχει τον απαραίτητο υλικοτεχνικό εξοπλισμό και μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού.

Παράλληλα, για να εξασφαλίσουμε την πλήρη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, έχουμε εγκαθιδρύσει και εφαρμόζουμε μηχανισμό ελέγχου και βελτίωσης που συνίσταται στην μέτρηση δεικτών απόδοσης των διεργασιών μας, στην καταγραφή και αξιολόγηση των διενεργούμενων ελέγχων, στις εσωτερικές επιθεωρήσεις, στις Διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες. Τα στοιχεία των εσωτερικών ελέγχων συγκεντρώνονται και αξιολογούνται στις Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση.

Η Πολιτική Ποιότητας αποτελεί Δέσμευση της Διοίκησης και ευθύνη όλου του προσωπικού.

Η εφαρμογή της Πολιτικής αυτής και ο συνολικός έλεγχος του Συστήματος Ποιότητας αποτελεί πλήρη αρμοδιότητα του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Για την εταιρεία **NOVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΕ**

Φουκαλάς Αντώνιος

00	Τμ/χ/ξ Ποιότητας	Συμμόρφωση με ISO 9001:2015	Γενικός Διευθυντής	18.06.2018
ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ	ΕΚΔΟΤΗΣ	ADOPTION OF ISO 9001:2015	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	ΗΜ/ΝΙΑ