
Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας

Η Γενική Ταχυδρομική έχοντας θέσει ως άμεση προτεραιότητα την ικανοποίηση των πελατών. Με την πολύχρονη πείρα της και την αξιοπιστία στην αγορά λειτουργεί θέτοντας ως προτεραιότητα τις ανάγκες του πελάτη. Σεβόμενη τις καθημερινές απαιτήσεις του, έχει υιοθετήσει και βελτιώνει συνεχώς ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. Για την διασφάλιση της Ποιότητας των Υπηρεσιών λαμβάνονται ενδεδειγμένα μέτρα, τα οποία αν χριστεί αναγκαίο, επαναπροσδιορίζονται ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των Υπηρεσιών. Η παρούσα πολιτική συνιστά το θεμέλιο για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και επιτυχημένου περιβάλλοντος ταχυμεταφορών.

Τα βασικά στοιχεία που συνθέτουν την ποιότητα των υπηρεσιών του οργανισμού είναι τα εξής:

- Πληρότητα και σαφήνεια των προσφορών για κάθε υπηρεσία που θα τεθεί σε εκτέλεση προς τον υποψήφιο πελάτη.
- Ολοκληρωμένο σχέδιο Ποιότητας και οδηγίες για όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται το ποιοτικό αποτέλεσμα.
- Ολοκληρωμένη κάλυψη των προδιαγραφών και ποιοτικών απαιτήσεων των πελατών καθώς και όλων των σχετικών νομοθεσιών που εμπλέκονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Αξιολόγηση κινδύνων και μείωση της εμφάνισής τους, τρόποι αντιμετώπισης αυτών και μέτρα πρόληψης.
- Εκπαιδευμένο προσωπικό για την εξασφάλιση των απαιτήσεων και προδιαγραφών των πελατών.
- Αμεσότητα στην αντιμετώπιση παραπόνων πελατών και ανταπόκριση σε αιτήματα παροχής πληροφοριών από τον πελάτη.
- Ανασκόπηση για την συνεχή βελτίωση και εφαρμογή των προδιαγραφών του οργανισμού. Συστήματα παρακολούθησης για συνεχή αξιολόγηση και αναφορά για τη βελτίωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών .

Κάθε μέλος του οργανισμού αποδέχεται την πολιτική του οργανισμού και λειτουργεί με βάση τα πλαίσια αυτής. Ο Διευθυντής Ποιότητας έχει την ευθύνη να παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια για την επιβεβαίωση της εφαρμογής των διαδικασιών, και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.

Η παρούσα πολιτική έχει γνωστοποιηθεί σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Γενικής Ταχυδρομικής, και είναι διαθέσιμη στα ενδιαφερόμενα μέρη. Ανασκοπείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και εφόσον απαιτείται αναθεωρείται ώστε να συμβαδίζει με τις εξελίξεις.