

## מדניות האיכות

הנהלת החברה מייחסת חשיבות רבה לאיכות המוצרים והשירותים המסופקים על ידיה. כדי להשיג זאת מקיימת החברה מערך הבטחת איכות המלווה את המוצרים והשירותים בכל השלבים השונים עד אספקתם לידי הלקוח.

מטרת החברה למכור מוצרים ושירותים ברמת אמינות ואיכות כאלה שישביעו את רצון הלקוחות ותוך כך להגדיל את היקף העסקים וכישר התחרות.

הנהלת החברה מחויבת ליישם נוהל הבטחת איכות זה, ותדאג לארגן את כל מערכות החברה בצורה כזו, שתאפשר יישום מלא של מדיניות זו.

מנכ"ל מינה את מ.ה. איכות כנציג ההנהלה האחראי על פעילות האיכות והבטחת יישום דרישות ת"י 9001:2015 ומהווה את נציגות הלקוח בכל הקשור בנושא איכות השירותים / מוצרים שהחברה מספקת. קביעה זו אינה מורידה מהגופים השונים והעובדים עצמם את האחריות לשמירה על איכות הפעילויות שהם מבצעים.

כל עובדי החברה ומנהליה אחראים ליישום הדרישות המצוינות בקובץ נהלים זה ולהבטחת רמת הטיב המפורטת בכל שלבי העבודה הנוגעים לתחומי פעולתם או המושפעים על ידם. שאיפתה של החברה שכלל ההתחייבויות המופיעות בקובץ זה ישמרו בקפדנות.

להבטחת האיכות מוקצבים משאבים על פי הצורך הענייני להוצאה לפועל של מדיניות הבטחת האיכות. דבר זה נכון גם לגבי כח אדם מיומן המקבל הכוונה והדרכה לשיפור הידע המקצועי שלו.

פעילות בקרה איכות נעשית על ידי עובדים שהוסמכו לכך ע"פ נוהל הדרכת עובדים והסמכתם. ההסמכה ניתנת ע"י מנהל הבטחת איכות אחרי שהעובד עמד בכל דרישות הנוהל. כמו כן קיים בחברה נוהל מיוחד המתייחס להדרכת עובדים בנושאי הבטחת איכות ונהלים אחרים המתייחסים למבדקי איכות פנימיים ולסקר ההנהלה.

הנהלת החברה תדאג ליישם את כל העובדים בפרטי נוהל הבטחת איכות והנוהל יחולק לפי העניין למחלקות הרלוונטיות, הנהלת החברה תדאג לכך שהנוהל יהיה ידוע ומוכן לכל העובדים.

מנהל הבטחת האיכות יהיה גם אחראי להוצאת הדשות לקובץ נהלים זה לאישורו ולהפצתו.

כל אי ההסכמות אשר לא ימצאו את פתרונן יוגשו למנהל הכללי בכתב לצורך קבלת החלטה סופית ומחייבת.

### **הגדרת יעדי החברה בנושאי איכות**

- א. שמירה קפדנית על כל הנהלים.**
- ב. שיפור מתמיד של תהליכי העבודה והשרות.**
- ג. שביעות רצון לקוח**
- ד. שאיפה ליעילות מרבית באספקת השרות.**
- ה. יצירת קשרים ארוכי טווח עם ספקים ולקוחות.**