

Πολιτική Ποιότητας

Η Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, αναγνωρίζει ότι η επίτευξη και η διατήρηση των ποιοτικών απαιτήσεων των καταναλωτών αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των δραστηριοτήτων της και πρωταρχική ευθύνη της Διοίκησης σε κάθε επίπεδο. Για να διασφαλίσει το παραπάνω, η Εταιρεία ακολουθεί την παρακάτω πολιτική.

Βασική αρχή και δέσμευση της Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, αλλά και φιλοσοφία κάθε συναδέλφου, είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών με σεβασμό προς τον καταναλωτή, τον εργαζόμενο, τον μέτοχο και το κοινωνικό σύνολο, σε συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω, η Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας:

- Εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης μέσω του οποίου αναγνωρίζονται οι ανάγκες, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες, σχεδιάζονται λύσεις, εφαρμόζονται και τεκμηριώνονται οι απαραίτητες διαδικασίες.
- Θέτει μετρήσιμους και αντικειμενικούς στόχους, για την παρακολούθηση κρίσιμων παραμέτρων ανά διεργασία. Οι συγκεκριμένοι στόχοι, αναθεωρούνται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξής τους στα πλαίσια ανασκόπησης του συστήματος διαχείρισης, για την έγκαιρη λήψη ορθών αποφάσεων και την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης της απόδοσής του.
- Επενδύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού, αποσκοπώντας στη βελτίωση του επιπέδου γνώσεων και δεξιοτήτων τους.
- Προάγει και αναπτύσσει την εταιρική κουλτούρα, συμβάλλοντας στην εναρμόνιση των συναδέλφων με την ίδια.
- Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε τμήματος της Εταιρείας.

Οι κύριοι σκοποί που θέτει η Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας είναι οι ακόλουθοι:

- Να παρέχει τις υπηρεσίες του φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις των πελατών και ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους.
- Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες των προμηθευτών μας, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις μας.

- Η εμπιστοσύνη των πελατών προς την Εταιρεία μας, να αυξάνεται διαρκώς.
- Να είμαστε συνεπείς προς τους πελάτες, να τους ακούμε ενεργά, προσφέροντάς τους απλοποιημένες διαδικασίες και κάνοντάς τους να νιώθει μοναδικός.
- Να σχεδιάζουμε τις διαδικασίες μας μέσα από τα μάτια του πελάτη.

Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης η *Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας* αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τον πελάτη.

Η *Φυσικό Αέριο-Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας* δεσμεύεται στην αδιάλειπτη παρακολούθηση και τήρηση του κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου και στη συνεχή εφαρμογή και βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2015.

Η Πολιτική της Εταιρείας είναι κοινοποιημένη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Γενικός Διευθυντής,

Μάρτιος 2020