

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γενικά

Η "PRIMAL ADVISORS" προκειμένου να εξασφαλίζει ένα κοινό σημείο αναφοράς στο οποίο να συγκλίνουν οι προσπάθειες όλων των στελεχών της για την εκπλήρωση της αποστολής της, έχει καθιερώσει συγκεκριμένους κανόνες και συμπεριφορές.

Οι κανόνες και οι συμπεριφορές, οι οποίες υιοθετούνται από την "PRIMAL ADVISORS" για την εξασφάλιση και βελτίωση της ικανότητάς της να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις εκφρασμένες απαιτήσεις και λογικές προσδοκίες των Πελατών της διατυπώνονται στην Πολιτική Ποιότητάς της.

Στο πλαίσιο που διαμορφώνει η Πολιτική Ποιότητας τίθενται οι Στόχοι Ποιότητας, οι οποίοι περιλαμβάνουν εκείνα τα αποτελέσματα, τα οποία έχει ανάγκη να επιτύχει η Εταιρεία, προκειμένου να εξασφαλίζει και να βελτιώνει την ικανότητά της να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και προσδοκίες των Πελατών της.

Οι Στόχοι Ποιότητας μπορεί να αναφέρονται είτε στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της Εταιρείας, είτε στην βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητάς.

5.1 Πολιτική Ποιότητας

Η "PRIMAL ADVISORS", που δραστηριοποιείται σε :

- Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών Ακινήτων
- Παροχή Υπηρεσιών Μεσιτείας Ακινήτων
- Παροχή Υπηρεσιών Συμβουλών Επενδυτικής Διαχείρισης επί ακινήτων.

Διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015. Με βάση αυτές τις αρχές όλοι οι εργαζόμενοι στην "PRIMAL ADVISORS", Διοίκηση και Προσωπικό, δεσμεύονται να λειτουργούν μέσα στα πλαίσια των εφαρμοζόμενων κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, έχοντας σαν βασική και αδιαπραγμάτευτη επιδίωξη την πλήρη και συνεπή ικανοποίηση των Πελατών της και κάνοντας αυτό να προσβλέπουν στην συνεχή βελτίωση της θέσης της Εταιρείας στην Αγορά και τη δική τους οικονομική, επαγγελματική και κοινωνική εξέλιξη.

Αυτή η δέσμευση υλοποιείται μέσα από την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2015 και στηρίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Κατανόηση των υπαρχουσών και μελλοντικών αναγκών των Πελατών της, ικανοποίηση των απαιτήσεών τους και επιδίωξη υπέρβασης των προσδοκιών τους.
- Παροχή κατευθύνσεων και άσκηση ελέγχου από την Διοίκησή της για την κοινή προσήλωση όλων των Στελεχών της στην αποστολή και τους στόχους της και δημιουργία

εσωτερικού περιβάλλοντος, που να καθιστά δυνατή την ενεργό συμμετοχή τους στην προσπάθεια επίτευξης των στόχων της.

- Ενεργός συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού, αξιοποίηση των δυνατοτήτων του προς όφελος της Εταιρείας και έμπρακτη αναγνώριση της προσφοράς του.
- Υιοθέτηση της προσέγγισης όλων των δραστηριοτήτων της Εταιρείας ως διεργασιών και διαχείριση αυτών των διεργασιών σαν ένα ενιαίο σύστημα αλληλοσχετιζόμενων διεργασιών, που εξασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της.
- Καθιέρωση της συνεχούς βελτίωσης της συνολικής επίδοσης της Εταιρείας σαν μόνιμου στόχου.
- Λήψη αποφάσεων με βάση την ανάλυση των δεδομένων, των ρίσκων και των ευκαιριών που συλλέγονται από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Δημιουργία αμοιβαία επωφελών σχέσεων με τους Προμηθευτές της.
- αξιοποίηση των αποτελεσμάτων από την ανάλυση των ρίσκων και των ευκαιριών και από τον τρόπο λειτουργίας για τη λήψη αποφάσεων και την εξάλειψη και πρόληψη ανεπιθύμητων καταστάσεων, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της και του τρόπου λειτουργίας της.
- και στην συνεχή ενδυνάμωση της θέσης της στην αγορά.

5.2 Στόχοι Ποιότητας και Δείκτες Μέτρησης της Επίδοσης

Στόχοι Ποιότητας

Δείκτες Μέτρησης Επίδοσης

1. Συνεχής Ικανοποίηση των Απαιτήσεων και Προσδοκιών των Πελατών

- Μηνύματα Πελατών

2. Βελτίωση της Θέσης της Εταιρείας στην Αγορά

- Διατήρηση Πελατείας
- Νέοι Πελάτες
- Σχέσεις με Πηγές Προμήθειας

3. Βελτίωση των Συνθηκών Εργασίας

- Ανακύκλωση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Εγκαταστάσεις, Εξοπλισμός & Συστήματα

4. Βελτίωση Ποιότητας Προσφερόμενων Προϊόντων και Υπηρεσιών

- Μη Συμμορφώσεις
- Μηνύματα Πελατών

5. Αναβάθμιση Ανθρώπινου Δυναμικού

- Μισθολόγιο
- Παρεχόμενη Εκπαίδευση

5.3 Ανασκόπηση της Πολιτικής και των Στόχων Ποιότητας

Προκειμένου η Πολιτική Ποιότητας να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται σε συνεχή βάση στις πραγματικές συνθήκες λειτουργίας της Εταιρείας, όπως αυτές δημιουργούνται εσωτερικά από την ίδια ή επιβάλλονται εξωτερικά από το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται και να διαμορφώνει ένα πλαίσιο για την καθιέρωση των στόχων της και την μέτρηση του βαθμού επίτευξής τους, υπόκειται σε συνεχή ανασκόπηση από τον Γενικό Διευθυντή της Εταιρείας, ο

PRIMAL ADVISORS

ο οποίος έχει και την ευθύνη της ενημέρωσης του προσωπικού της και της εξασφάλισης των αναγκαίων πόρων για την υλοποίησή της.

Στο πλαίσιο αυτής της ανασκόπησης γίνεται μέτρηση της προόδου υλοποίησης της Πολιτικής και των Στόχων Ποιότητας και εφόσον υπάρχουν αποκλίσεις αποφασίζονται οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη των αποκλίσεων.

Με βάση τα αποτελέσματα των παραπάνω μετρήσεων, τις δημιουργημένες ευκαιρίες και τους διαφαινόμενους κινδύνους γίνεται στην αρχή κάθε χρόνου η επικαιροποίηση της πολιτικής και των στόχων ποιότητας για τον τρέχοντα χρόνο.