

## **MINŐSÉGPOLITIKA**

Az Europ Assistance Magyarország Kft. tevékenysége Assistance szolgáltatás háztartási, gépjármű, utasbiztosítási és egészségügyi területeken, amelynek középpontjába a színvonalas, megbízhatóan szolgáltató, és gazdasági szempontból is versenyképes szolgáltatást állítja. Tevékenységünket Magyarországon, Romániában, Bulgáriában és a Dél-szláv államokban végezzük, ahol cégünk a piac meghatározó szereplője. Cégünk minőségpolitikája teljes körűen érvényes valamennyi szolgáltatási folyamatunkra, és tevékenységeinkre és a mindennapi munkafolyamatok szerves részeként kerül érvényesítésre.

### **Cégünk minőségpolitikai célkitűzései:**

- *a vevői igények folyamatos kielégítése,*
- *a szolgáltatási folyamatok gazdaságosságának javításával a szolgáltatási pozíciónk erősítése,*
- *cégünk a legjobban képzett szakemberekre támaszkodó hátterének, valamint*
- *szolgáltatói kapcsolatrendszerének megőrzése, folyamatos fejlesztése*

### **A fenti célok elérése érdekében cégünk az alábbi eszközök alkalmazására törekszik:**

- *cégünk valamennyi szolgáltatási tevékenységére, illetve folyamatára érvényes, az ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert működtet,*
  - *cégünk elkötelezett az alkalmazható követelmények teljesítésére és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésére,*
  - *rendszeres oktatással és ösztönzési rendszerrel segíti az alkalmazottak és a vezetők minőségi szemléletének kialakítását és minőségirányítási ismereteinek folyamatos elmélyítését,*
  - *minden munkafolyamatban és munkakörben meghatározza a minőségi követelményeket és megteremti azok betartásának feltételeit*
  - *gondoskodik a létrehozott minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztéséről és a minőségi előírások betartásának rendszeres ellenőrzéséről,*
  - *nyílt és segítőkész légkört teremt a felmerülő problémák megoldásához,*
  - *partnereivel szemben is megfogalmazza minőségi elvárásait és azokat következetesen számonkéri,*
  - *minőségpolitikánkat a szervezeten belül kommunikáljuk, munkatársainkkal megértetjük, illetve rendelkezésre kell bocsátjuk az érdekelt felek számára.*
-

**Cégünk minőségpolitikájának meghatározó eleme a munkatársak felelőssége:**

- *cégünk minden alkalmazottja felelős saját munkájában a minőségi követelmények megvalósításáért,*
- *a vezetők felelősek a minőségpolitikai célkitűzések cégünk keretein belül történő érvényesítéséért, a minőségirányítási előírások betartásáért.*

**Legfőbb értékeink:**

- *Munkatásaink megbecsülése, csapatmunka*
- *Ígéreteink betartása, pontosság, határidők tartása*
- *Közösség építése, fenntartható partnerség ápolása*
- *Nyitottság, innováció, érték teremtés*

Budapest, 2016. július 01.

Kovács Balázs  
minőségirányítási vezető

Kalmár László  
ügyvezető igazgató