

## POLITYKA JAKOŚCI GRUPY ELDRO

**Grupa ELDRO** stanowi grupę kapitałową, która wyrosła na gruncie 25-letniego doświadczenia uzyskanego w branży sygnalizacji świetlnej i oświetlenia ulicznego. Podążając za trendami zmieniającego się rynku, na przestrzeni ostatnich lat systematycznie poszerzała zakres realizowanych kontraktów o usługi z zakresu systemów bezpieczeństwa oraz automatyki przemysłowej. Dynamiczny rozwój w ramach nowych kierunków stał się odpowiedzią na oczekiwania stawiane firmom o profilu technicznym przez inwestorów oraz środowisko biznesowe.

W strukturze Grupy ELDRO znajdują się 3 wyspecjalizowane spółki: ELDRO BUDOWA, ELDRO TECHNOLOGIE oraz ELDRO SERWIS. Ich działania wzajemnie się uzupełniają, umożliwiając świadczenie usług w różnych modelach – od wytworzenia narzędzi informatycznych wspierających zarządzanie infrastrukturą techniczną, po realizację zadań związanych z budową i utrzymaniem konkretnej infrastruktury.

Wspólnym celem wszystkich firm jest wdrożenie, utrzymanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001:2015, a także stały nadzór nad procesami przebiegającymi w przedsiębiorstwie, który pomoże podnosić jakość realizowanych usług zarówno w ramach poszczególnych spółek, jak i całej Grupy ELDRO. Pragniemy, aby nasze logo kojarzyło się klientom z doświadczeniem i profesjonalizmem, wzbudzając zaufanie odzwierciedlające niezawodność i umiejętność sprostania wszelkim wymogom klientów.

Dla każdej firmy określono cele jakościowe, które będą realizowane przy zaangażowaniu Zarządu i kadry kierowniczej:

**ELDRO BUDOWA** – spółka świadcząca kompleksowe usługi w zakresie projektowania, budowy oraz modernizacji sygnalizacji świetlnej i oświetlenia ulicznego oraz realizująca zlecenia z obszaru energetyki, teletechniki, automatyki przemysłowej i inżynierii ruchu. Jej najważniejsze cele związane z jakością to:

1. nadzór nad realizowanymi procesami, który pomoże podnosić jakość świadczonych usług,
2. zapewnienie wszelkich niezbędnych zasobów umożliwiających zgodną z wymaganiami i terminową realizację prac,
3. profesjonalna i kompleksowa obsługa klientów uwzględniająca monitorowanie oczekiwań oraz satysfakcji z realizowanych usług,
4. realizacja projektów zgodnie z harmonogramem i budżetem oraz przestrzeganie wszystkich zobowiązań kontraktowych,
5. pozyskiwanie zleceń od inwestorów prywatnych i publicznych oraz z innych źródeł inwestycyjnych.

**ELDRO TECHNOLOGIE** – spółka realizująca prace w zakresie systemów bezpieczeństwa, automatyki przemysłowej, instalacji teletechnicznych i elektrycznych, a także projektowania, produkcji i montażu urządzeń elektronicznych oraz komponentów systemów bezpieczeństwa miejskiego. Zajmuje się również opracowywaniem innowacyjnych rozwiązań IT służących do zarządzania utrzymaniem infrastruktury technicznej i wykonuje kompleksowe usługi w zakresie inżynierii ruchu. Dąży do realizacji celów takich, jak:

1. rozwój innowacyjnych technologii oraz projektów, które pozwolą na pozyskanie nowych rynków zbytu,
2. wykorzystywanie nowoczesnych technologii informatycznych przy świadczeniu usług z zakresu zarządzania infrastrukturą techniczną,
3. ciągłe doskonalenie kompetencji pracowników (w tym zwiększanie ich wiedzy, umiejętności i zaangażowania),
4. realizacja inwestycji wzbogacających zaplecze infrastrukturalne oraz tworzących innowacyjne i bezpieczne technologie,
5. stała obserwacja rynku oraz szybkie reagowanie na potrzeby, opinie i oczekiwania zgłaszane przez obecnych oraz potencjalnych klientów.

**ELDRO SERWIS** – spółka realizująca usługi w zakresie utrzymania, eksploatacji i konserwacji drogowej sygnalizacji świetlnej, oświetlenia ulicznego, systemów ITS oraz systemów bezpieczeństwa. Do jej głównych celów należą:

1. budowanie trwałych i pozytywnych relacji z klientami oraz kontrahentami poprzez realizowane działania,
2. restrykcyjne przestrzeganie parametrów SLA zawartych w kontraktach,
3. utrzymanie szybkiego czasu reakcji dzięki świadczeniu usług w systemie całodobowym oraz egzekwowaniu założonego poziomu jakości od pracowników i współpracowników,
4. ewidencja wszystkich awarii i zgłoszeń oraz ich analiza w celu optymalizacji świadczonych usług,
5. dostosowywanie potencjału i zaplecza technicznego do potrzeb klientów oraz zakresu realizowanych prac.

Polityka Jakości Grupy ELDRO jest dokumentem zatwierdzonym przez Zarządy spółek i podlegać będzie systematycznemu przeglądowi pod względem aktualności i przydatności. Za pełne zrozumienie Polityki Jakości przez wszystkich pracowników odpowiada Zarząd.



Gdańsk, 23.11.2017 r.

Wersja 2.0