

## Politika kakovosti družbe Mercator d.o.o.

Politika kakovosti družbe Mercator d.o.o. podpira trajnostno strategijo družbe in določa način delovanja, ki našim kupcem zagotavlja dolgoročno zadovoljstvo tako, da jim nudimo vrhunski nivo ponudbe izdelkov in storitev. S tem zagotavljamo uspešno poslovanje in rast družbe, ki predstavlja osnovo za razvoj zaposlenih, zadovoljstvo lastnikov ter uspešno sodelovanje z dobavitelji in ostalimi relevantnimi deležniki.

**V družbi Mercator d.o.o., se zavezujemo, da bomo naše kupce navduševali z odlično ponudbo izdelkov in storitev ter s prijaznostjo in toplino najboljšega soseda.**

Dano zavezo bomo izpolnjevali tako, da bomo sistem vodenja kakovosti izvajali skladno z zahtevami standarda ISO 9001 ter drugimi zahtevami in dobrimi praksami. Izvajamo naslednje aktivnosti:

- Obravnavamo **dejavnike** in **deležnike**, ki so pomembni za naše poslovanje in vplivajo na razumevanje potreb naših kupcev.
- Izpolnjujemo zahteve **veljavne zakonodaje** in druge zahteve, na katere smo pristali.
- Spremljamo kazalnike **uspešnosti poslovanja** in **zadovoljstva kupcev** ter analiziramo **tveganja** in **priložnosti**.
- Izvajamo sprejeto **strategijo** in sprejemamo **cilje** ter **aktivnosti** za njihovo izvedbo na vseh nivojih vodenja.
- Z optimizacijo in digitalizacijo **poslovnih procesov** povečujemo zadovoljstvo kupcev in znižujemo stroške poslovanja.
- Z **investicijami** in z izvajanjem **stalnih izboljšav** zagotavljamo rast poslovanja.
- Zaposlene in poslovne partnerje **izobražujemo** in **ozaveščamo** o pomembnosti zadovoljstva kupcev za uspešnost poslovanja.
- Zagotavljamo **potrebne vire**, redno **preverjamo** delovanje sistema vodenja kakovosti in v primeru odstopanj ustrezno **ukrepamo**.

**Zavedamo se, da je razumevanje sedanjih in prihodnjih potreb naših kupcev, razvoj zaposlenih, zadovoljstvo lastnikov ter uspešno sodelovanje z dobavitelji in ostalimi relevantnimi deležniki, temelj trajnega razvoja Mercatorja.**

*V Ljubljani, 1.1.2024*

**Hrvoje Bošnjak**  
član posloводства - direktor

**Tomislav Kramarić**  
predsednik posloводства - generalni direktor