

Politika integrisanog sistema menadžmenta Društva Mercator-S d.o.o.

Mercator-S d.o.o. kao jedan od najvećih trgovinskih lanaca u zemlji kome svoje poverenje u kontinuitetu ukazuje veliki broj kupaca i potrošača u Srbiji, svestan je svoje značajne uloge u društvu i odgovornosti koju ta uloga sa sobom nosi.

Za Mercator-S je od posebnog značaja zadovoljstvo kupaca i potrošača, ali i ostalih zainteresovanih strana od kojih su među najznačajnijim zaposleni, dobavljači, lokalna zajednica.

Mercator-S ima uspostavljen nadzor nad procesom reklamacija korisnika od mesta izjavljivanja reklamacije do odgovora korisniku.

Mercator-S je posebno posvećen pitanjima beskompromisnog kvaliteta i bezbednosti proizvoda koje plasira na tržište. Našim potrošačima i kupcima obezbeđujemo dugoročno zadovoljstvo, jer im nudimo vrhunski nivo ponude proizvoda i usluga. Time obezbeđujemo uspešno poslovanje i rast Društva što predstavlja čvrstu osnovu za razvoj zaposlenih, zadovoljstvo vlasnika i šireg društvenog okruženja.

Ispunjavanjem zahteva HACCP sistema obezbeđujemo zdravstveno bezbedne i kvalitetne proizvode u skladu sa očekivanjima naših potrošača i kupaca. U cilju obezbeđivanja zdravstveno ispravnog proizvoda sarađujemo sa partnerima koji se bave proizvodnjom i preradom hrane u skladu sa zahtevima HACCP sistema i na taj način dodatno utičemo da se svest o značaju bezbednosti hrane ali i drugih segmenata dobre poslovne prakse šire dalje u lancu snabdevanja.

U svom radu, pridržavamo se sledećih principa:

- Ispunjavamo zahteve potrošača i kupaca i stalno poboljšavamo kvalitet naše usluge i integrisanog sistema menadžmenta poštujući važeće propise Republike Srbije, međunarodne standarde i načela održivog razvoja. U kontinuitetu radimo na stvaranju dodatne vrednosti za naše potrošače i kupce i jačanju njihove lojalnosti.*
- U integrisani sistem menadžmenta su uključeni svi zaposleni. Svi zaposleni su upoznati sa zahtevima i svojom ulogom u procesu. Zaposlene edukujemo, osposobljavamo i motivišemo za rad sa osmehom i posvećenošću. Cenimo kreativnost i inovativnost, nadograđujemo ideje da bismo zajedno ostvarili rezultate. Pojedinačna znanja i odgovornosti naših zaposlenih doprinose uspešnosti celokupnog sistema. Edukacija i motivacija zaposlenih, jačanje timskog duha, preuzimanje i razmena iskustava među zaposlenima na svim nivoima je put za koji smo se opredelili na samim začetima sprovođenja ove Politike.*
- Gradimo dobre odnose sa poslovnim partnerima i drugim relevantnim zainteresovanim stranama, međusobnim poštovanjem, uz međusobno uvažavanje potreba i očekivanja.*
- Pokrećemo inicijativu, hrabro donosimo odluke i sprovodimo ih u delo.*
- Posvećeni smo pitanjima zaštite životne sredine i društvene odgovornosti*

Naziv dokumenta: Dopis
ID TMP-05-0007-28 v-11

Pretežna delatnost: 4711 – trgovina na malo u nespecijalizovanim prodavnicama pretežno hranom, pićima i duvanom; Matični broj: 06886671; PIB: 101670560

U cilju društveno odgovornog ponašanja, Mercator-S doo je odlučan u nameri da kontroliše svoj uticaj na životnu sredinu i time doprinese opštem kvalitetu života. Rukovođena načelima održivog razvoja kompanija Mercator-S doo brine, ne samo o današnjim, već i o budućim generacijama zato progresivno utiče na smanjenje pritiska na životnu sredinu i prirodne resurse kako u svom neposrednom okruženju, tako i šire. U ambiciji da dodatno napredujemo i učvrstimo svoju poziciju na tržištu, sledimo zakon i druge zahteve i propise iz oblasti životne sredine u skladu sa međunarodnim standardom ISO 14001.

Savremenom tehničkom opremljenošću naših objekata brinemo o svim aspektima životne sredine — vodi, vazduhu i zemljištu, fokusirani smo na uštedu energije i vode, upotrebu supstanci sa neškodljivim uticajem na ozonski omotač i propisano rukovanje svim vrstama otpada koji nastaje našom delatnošću.

Naši strateški ciljevi su: obezbeđivanje kvalitetne saradnje sa partnerima i ispunjavanje očekivanja potrošača i kupaca, smanjenje broja reklamacija potrošača i kupaca i njihovo efikasno rešavanje, stalno unapređivanje poslovanja i upravljanje svim aspektima zaštite životne sredine, sa težnjom smanjenja ili potpune eliminacije svih nepovoljnih uticaja na životnu sredinu.

Svojim primerom direktno utičemo i na naše saradnike, ali i potrošače i kupce, koji nesumljivo prepoznaju dobre namere i podržavaju nas u ostvarivanju zajedničkih ciljeva — kvalitetnog i zdravog života, očuvanja prirodnih resursa i dobara i kulturne baštine.

Prihvatanjem obaveze objavljivanja godišnjeg izveštaja o održivom razvoju koji uključuju i odgovarajuće podatke o stanju životne sredine, pokazujemo želju za stalnim poboljšavanjem i unapređivanjem, ali zelimo da podstaknemo i druge na slična ili ista razmišljanja.

Svi zaposleni u Mercatoru-S, na čelu sa najvišim rukovodstvom, su se obavezali da će ispunjavati zahteve potrošača i kupaca i kontinuirano raditi na poboljšavanju našeg sistema menadžmenta kvalitetom, životnom sredinom, bezbednosti hrane, aktivnog praćenja i podizanja zadovoljstva korisnika.

U Beogradu, 14.07.2021. godine



Violeta Kovačević
Direktor Društva