
	Consumer Health & Safety Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά: Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Περιεχόμενα

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΚΟΠΟΣ	1
3.	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	1
4.	ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	2
5.	ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	2
6.	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	3
7.	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	4
8.	ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	4
9.	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ.....	4
10.	ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ – ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ.....	4

Ημερομηνία Ισχύος	Αναθεώρηση Νο	Υπογραφή
1/9/2024	0	ΜΙΧΑΗΛ ΑΡΑΜΠΑΤΖΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

	Customer H&S Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά : Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ


Στην Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη η διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, αποτελεί ύψιστη σημασίας προτεραιότητα. Η εταιρεία στοχεύει στη μέγιστη ασφάλεια και στη βέλτιστη ποιότητα των προϊόντων που προσφέρει στους πελάτες της. Η λήψη προληπτικών μέτρων προάγει τη δημιουργία της επιζητούμενης κουλτούρας ασφάλειας αλλά και εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των πελατών συντελώντας σε μια θετική εμπειρία για όλους. Στο πλαίσιο αυτό, η Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη ελέγχει και διασφαλίζει την ασφάλεια των προϊόντων της σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας από τον πρωτογενή τομέα έως το πιάτο του καταναλωτή.

2. ΣΚΟΠΟΣ

Η Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη συμβάλει εμπράκτως στην υγιή και βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων. Με γνώμονα τη βιώσιμη διαχείριση και μέσω της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών, παρέχει αξιοπιστία ως προς την ασφαλή χρήση των προϊόντων της, προωθώντας κατάλληλες πρακτικές ασφάλειας και προστασίας της υγείας των καταναλωτών.

3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών, η οποία θεσπίζεται και εγκρίνεται από τη Διοίκηση της Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη, υποχρεώνει στην εφαρμογή της όλους τους εργαζομένους της εταιρείας, δηλαδή όλο το προσωπικό που εργάζεται για λογαριασμό της εταιρείας ή εκ μέρους της, συμπεριλαμβανομένων όλων των ανώτερων Διευθυντών, των μελών του Δ.Σ., των υπαλλήλων, συμβούλων, εργολάβων, εκπαιδευομένων, του αποσπασμένου προσωπικού και των περιστασιακά εργαζόμενων από πρακτορεία θέσεων εργασίας. Επιπλέον αφορά τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους επιχειρηματικούς της συνεργάτες, όπως παρόχους υπηρεσιών τρίτων, εκπροσώπους, αναδόχους/ χορηγούς ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με της εταιρεία.

	Customer H&S Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά : Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

4. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ


Η Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας έχει τον έλεγχο της διαμόρφωσης και αναθεώρησης της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών, καθώς και την επίβλεψη της συνεπούς εφαρμογής της. Η Διεύθυνση *Communications & Marketing* καταγράφει τις αναφορές του Κέντρου Εξυπηρέτησης Καταναλωτών και τις κατηγοριοποιεί αναλόγως της σοβαρότητας/σημαντικότητας.

5. ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Μέτρα - Δράσεις

Η εταιρεία Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη αναγνωρίζει το καθήκον απέναντι στους πελάτες της και ενεργεί με σκοπό να προάγει τα συμφέροντα τους με υπευθυνότητα και ακεραιότητα. Στο πλαίσιο αυτό:

- Εντοπίζει όλα τα κρίσιμα σημεία και εφαρμόζει κατάλληλους ελέγχους προς αποφυγή φυσικών, χημικών ή μικροβιακών κινδύνων.
- Εκπαιδεύει το προσωπικό της εταιρείας που απασχολείται στην παραγωγή σχετικά με πρότυπα και πρακτικές υγείας και ασφάλειας τροφίμων.
- Εφαρμόζει διαδικασίες ελέγχου και διασφάλισης των διεργασιών της παραγωγής, της συσκευασίας, της αποθήκευσης και της διακίνησης των προϊόντων της.
- Αναπτύσσει νέα προϊόντα με σκοπό να βελτιώσει τα ήδη υπάρχοντα, προσδίδοντας προστιθέμενη αξία και βελτιώνοντας το διατροφικό τους προφίλ.
- Προσφέρει διαφάνεια στην επισήμανση των προϊόντων σχετικά με τα συστατικά και την ύπαρξη πιθανών αλλεργιογόνων.
- Διατηρεί γραμμή επικοινωνίας με τους καταναλωτές και πραγματοποιεί έρευνα ικανοποίησης (Net Promoter Score, NPS), μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Καταναλωτών.
- Η εταιρεία εξετάζει την υλοποίηση εξειδικευμένων προγραμμάτων ευαισθητοποίησης που προάγουν υγιεινές συνήθειες κατανάλωσης, με στόχο την ενίσχυση της υγείας και της ευημερίας των καταναλωτών. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν εκπαιδευτικές καμπάνιες, εργαστήρια και δράσεις που ενημερώνουν για τη σημασία της ισορροπημένης διατροφής, της μέτριας κατανάλωσης και της επιλογής ποιοτικών προϊόντων.
- Η εταιρεία μας έχει αποτυπώσει όλες τις απαραίτητες διατροφικές πληροφορίες των προϊόντων στη συσκευασία τους όπως ορίζονται από την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία.
- Η εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες για να εξασφαλιστεί η ιχνηλασιμότητα των πρώτων υλών περιλαμβάνουν τη χρήση συστημάτων καταγραφής και

	Customer H&S Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά : Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

παρακολούθησης σε κάθε στάδιο της εφοδιαστικής αλυσίδας. Αυτό περιλαμβάνει την καταγραφή πληροφοριών σχετικά με την προέλευση, την παρτίδα και την ημερομηνία παραλαβής κάθε υλικού, καθώς και την τήρηση λεπτομερών αρχείων για τις διαδικασίες αποθήκευσης και διανομής. Η τακτική επιθεώρηση και η συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα, όπως το ISO 22000, ενισχύουν περαιτέρω την αξιοπιστία του συστήματος.


- Η εταιρεία διασφαλίζει την ασφάλεια, την υψηλή ποιότητα των προϊόντων. Επιπλέον, η εταιρεία παρακολουθεί τις ανακλήσεις προϊόντων μέσω μιας τυπικής διαδικασίας και μέχρι σήμερα έχουν γίνει μηδενικές ανακλήσεις προϊόντων.
- Η Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη διαθέτει κατηγορίες προϊόντων που ακολουθούν τους κανόνες και τα πρότυπα συγκεκριμένων καταναλωτικών τάσεων, αναγκών και θρησκευτικών πεποιθήσεων, όπως Vegan, Halal και Kosher.
- Η εταιρεία έχει καταγράψει μια τεκμηριωμένη διαδικασία μη συμμόρφωσης προϊόντος ή παρτίδας, η οποία συνδέεται με τη διαδικασία προληπτικών/διορθωτικών ενεργειών. Στην περίπτωση εκείνη που απαιτηθεί απόσυρση/ανάκληση μιας παρτίδας από την αγορά, λόγω της παρουσίας κάποιου φυσικού, χημικού ή μικροβιακού κινδύνου, εφαρμόζεται η Διαδικασία Ανάκλησης παρτίδας. Πραγματοποιείται έλεγχος για τον εντοπισμό της παρτίδας στις αποθήκες του εργοστασίου και στη συνέχεια δέσμευση των συγκεκριμένων ποσοτήτων και επιστροφή τους στις αποθήκες.

Στόχοι - Δεσμεύσεις

- Αύξηση των επίσημων και ανεπίσημων διαύλων επικοινωνίας με τους καταναλωτές μέσω ερωτηματολογίων, ενημερώσεων και εκστρατειών marketing σχετικά με τα προϊόντα της εταιρείας.
- Επίτευξη >45 NPS στην έρευνα ικανοποίησης των καταναλωτών έως το 2028.
- Συνεχής βελτίωση της ιχνηλασιμότητας της προέλευσης των πρώτων υλών και της κατανόησης του τρόπου παραγωγής τους.
- Συνεχής βελτίωση της ανταπόκρισης της εταιρείας σε περιπτώσεις κινδύνου και αποτελεσματική διαχείριση πιθανών έκτακτων περιστατικών.

6. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η εκπαίδευση και η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας καταναλωτών είναι κρίσιμης σημασίας για την επίτευξη των στόχων της εταιρείας. Η εφαρμογή της κατάλληλης εκπαίδευσης διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι κατανοούν πώς να εκτελούν με προσοχή και ασφάλεια τα καθήκοντά τους και να συμμορφώνονται με νόμους και κανονισμούς. Επιπλέον, οι κατάλληλα εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι είναι καλύτερα εξοπλισμένοι ώστε να ανταποκρίνονται επιτυχώς στις ανάγκες των πελατών και να επιλύουν άμεσα τα ζητήματα που προκύπτουν.

	Customer H&S Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά : Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών, καθώς και η επίτευξη των στόχων επίδοσης της εταιρείας, ανασκοπούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η επιτροπή ESG εξετάζει τον βαθμό επιτυχίας των στόχων που έχουν τεθεί, καθώς επίσης προτείνει διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση παρέκκλισης από αυτούς.

8. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Με την παρούσα Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών, η διοίκηση της Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη αναδεικνύει τη δέσμευσή της για την πλήρη συμμόρφωση με Εθνικούς νόμους, Κοινοτικές οδηγίες και Κανονισμούς, οι οποίοι σχετίζονται με την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών, με σκοπό τη βελτιστοποίηση των πρακτικών της εταιρείας.

9. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η εταιρεία εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής σε περίπτωση εμφάνισης φαινομένου παρέκκλισης από την παρούσα πολιτική και ενδέχεται να προχωρήσει σε πειθαρχικές ή άλλες νομικές διαδικασίες.


Όλοι οι εργαζόμενοι της Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη είναι υπεύθυνοι για την επιτυχία αυτής της πολιτικής και θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι συμμετέχουν ενεργά στη διατήρηση των αρχών της παρούσας πολιτικής.

Για ερωτήματα σχετικά με τη συμμόρφωση με την παρούσα πολιτική ή σε περίπτωση αμφιβολίας, παραπόνου, παραβίασης ή ισχυρισμού παραβίασης της παρούσας πολιτικής, οι εργαζόμενοι θα πρέπει αρχικά να επικοινωνήσουν με τον άμεσο προϊστάμενό τους ή την Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού.

10. ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ – ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Η παρούσα πολιτική εγκρίνεται από την Ανώτατη Διοίκηση.

Η επιτήρηση και ο έλεγχος της παρούσας πολιτικής καθώς και η τυχόν αναθεώρησή της όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, είναι ευθύνη της επιτροπής ESG σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις.

	Customer H&S Policy	ΘΕΜΑ: Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας Καταναλωτών
		Αφορά : Αραμπατζής – Ελληνική Ζύμη

Η παρούσα πολιτική διανέμεται στο προσωπικό και αναρτάται στην ιστοσελίδα της εταιρείας. Η πρόσβαση του προσωπικού στην παρούσα πολιτική είναι απρόσκοπτη.

Η ισχύς της πολιτικής είναι άμεση και καθολική.