



Η εταιρεία θεωρεί ως παράγοντα πρωταρχικής σημασίας για την εξασφάλιση της συνεχούς ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών της, τη διαχείριση του συνόλου των διεργασιών που συνθέτουν την λειτουργία της σύμφωνα με τις αρχές που υπογραμμίζονται στα πλαίσια του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015. Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία έχει προβεί στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ως προς το πρότυπο ISO 9001:2015, το οποίο και δεσμεύεται να τηρεί με συνέπεια και γνώμονα την παροχή υπηρεσιών σταθερής και εγνωσμένης ποιότητας καθώς και την διαρκή βελτίωση τόσο αυτού του ίδιου του συστήματος όσο και των λειτουργικών διεργασιών και των παρερχόμενων υπηρεσιών. Στα πλαίσια της άνωθι καταγεγραμμένης και εφαρμοζόμενης πολιτικής η εταιρεία παρακολουθεί και ιχνηλατεί τις ανάγκες των πελατών καθώς και τις εξελίξεις της τεχνολογίας και της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται ώστε να είναι σε θέση να παρέχει αξιόπιστες, άριστες και καινοτόμες υπηρεσίες, που να εξασφαλίζουν την απόλυτη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της.

Για την εταιρεία η έννοια της ποιότητας εμπερικλείει τα κάτωθι:

Εστίαση προς την ικανοποίηση των αναγκών, αλλά και των προσδοκιών των πελατών. Παροχή υπηρεσιών και προϊόντων που χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα, αξιοπιστία και ασφάλεια προς τον χρήστη. Εμπορική πολιτική για την διατήρηση ιδιαίτερα ανταγωνιστικών τιμών σε επίπεδο τόσο του άμεσου κόστους αγοράς, όσο και του μακροπρόθεσμου οικονομικού οφέλους. Ταχεία ανταπόκριση στην παροχή υπηρεσιών. Ειλικρίνεια, σαφήνεια και αξιοπιστία στην επικοινωνία και την συνεργασία με τους πελάτες. Συμμόρφωση προς επιταγές νόμων και κανονισμών.

Η Διοίκηση της εταιρείας είναι υπεύθυνη για τη διαρκή και ομαλή εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι εξουσιοδοτημένος όσον αφορά τις διαδικασίες συντονισμού, εφαρμογής, παρακολούθησης και συντήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να είναι σύμφωνο προς τα επιλεγμένα πρότυπα και προδιαγραφές. Τέλος ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την τελική ευθύνη για αποδοχή ή απόρριψη των παρερχόμενων υπηρεσιών, ανάλογα με την εμφάνιση ή εξάλειψη συστηματικών αστοχιών ποιότητας.

Οι αντικειμενικοί στόχοι γύρω από τους οποίους υπάρχει συνεχής και συστηματική προσπάθεια στην εταιρεία περιλαμβάνουν:

Την βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, την συμπίεση του ποσοστού αστοχιών σε παρερχόμενες υπηρεσίες, την αύξηση του εύρους των παραγόμενων υπηρεσιών, διεύρυνση της πελατειακής βάσης καθώς και του βαθμού διεύθυνσης σε υφιστάμενους πελάτες.

Για την παρακολούθηση των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας ορίζονται Δείκτες Ποιότητας οι οποίοι παρακολουθούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και σε τακτά χρονικά διαστήματα παρουσιάζονται στη Διοίκηση της εταιρείας, στα πλαίσια των Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η πορεία των δεικτών απεικονίζει το βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να παράσχει όλους τους απαιτούμενους πόρους για την εφαρμογή και αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

Η παρούσα πολιτική ποιότητας ανασκοπείται και ελέγχεται ως προς την συνεχιζόμενη καταλληλότητα τη

Ο ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

ΠΟΛΥΧΡΟΝΗΣ ΠΑΝΑΦΙΩΤΗΣ