



Quality and Communication Services Policy

The company IDEART, aiming to satisfy and secure the trust of its clients and to meet defined quality standards, implements a Quality Management System in accordance with the requirements of the International Standard ISO 9001:2015.

The primary objective of the Quality and Communication Services Management System is to establish a foundation for the continual improvement of the company's process effectiveness, always guided by the ongoing fulfillment of customer needs and expectations to the greatest possible extent.

Each employee understands their role and level of involvement in the implementation of the Quality Policy, the text of which is provided below:

The vision of IDEART is to identify market demands and provide its clients with high-quality products and services.

The company's strategy and policy include:

- The enhancement of internal process, product, and service organization through the implementation of an integrated management system based on the ISO 9001:2015 standard.
- The continuous improvement of the management system under the responsibility of the General Management, based on short- and long-term objectives, reviewed using tools such as internal audits of the quality system, corrective, preventive, and improvement actions, analysis of customer communication data, and management reviews, including this current policy.
- The provision by management of all necessary resources aimed at the ongoing upgrading of the integrated system.
- The monitoring and management of risks that could negatively impact service compliance with quality objectives and ultimate customer satisfaction.
- The recognition and utilization of opportunities that could contribute to the improvement of the Quality Management System's effectiveness, and thereby customer satisfaction.
- The ongoing training and education of staff.
- The monitoring of compliance with contractual obligations for project implementation.
- The respect for and full compliance with all regulatory and legal obligations of the company.

- The continuous enhancement of the services offered to customers, whose satisfaction is of utmost importance to IDEART.

The management and staff of IDEART are committed to the continuous maintenance and improvement of this Quality and Communication Services Policy.

This Quality Policy has been communicated to all personnel, and its principles and objectives are reviewed periodically by the company's Management.



Πολιτική Ποιότητας και Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνίας

Η εταιρεία **IDEART** με στόχο την ικανοποίηση και την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών και την εκπλήρωση καθορισμένων προδιαγραφών ποιότητας εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015

Βασικός Στόχος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνίας αποτελεί η δημιουργία βάσης για τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της, έχοντας πάντα ως γνώμονα τη συνεχή ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών της στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Ο κάθε εργαζόμενος γνωρίζει τον τρόπο και το βαθμό συμμετοχής του καθενός στην υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το κείμενο της οποίας δίνεται παρακάτω:

Όραμα της εταιρείας **IDEART** είναι να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις της αγοράς και να παρέχει στους πελάτες της άριστης ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες.

Η στρατηγική και πολιτική της επιχείρησης περιλαμβάνει:

- Την αναβάθμιση της εσωτερικής οργάνωσης διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας μέσα από την εφαρμογή ενός ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης με βάση τα πρότυπα ISO 9001:2015
- Την συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης με ευθύνη της Γενικής Διεύθυνσης με βάση τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους τους οποίους ανασκοπεί και μέσω τεχνικών, όπως εσωτερικές επιθεωρήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, διορθωτικές-προληπτικές και βελτιωτικές ενέργειες, αναλύσεις στοιχείων που προκύπτουν από την επικοινωνία με τους πελάτες, διοικητική ανασκόπηση του συστήματος συμπεριλαμβανομένης και της παρούσας πολιτικής.
- Την διάθεση εκ μέρους της διοίκησης όλων εκείνων των αναγκαίων πόρων που στόχο θα έχουν την συνεχόμενη αναβάθμιση του ενοποιημένου συστήματος.
- Την παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων, που θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στη συμμόρφωση των υπηρεσιών με τους στόχους ποιότητας και την τελική ικανοποίηση των Πελατών.
- Την αναγνώριση και αξιοποίηση ευκαιριών, που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ως εκ τούτου της ικανοποίησης των Πελατών της.
- Τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Την παρακολούθηση της τήρησης των συμβατικών υποχρεώσεων για την υλοποίηση των έργων.
- Τον σεβασμό και την πλήρη εφαρμογή όλων των κανονιστικών και νομοθετικών υποχρεώσεων της εταιρείας.
- Την συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της. Η ικανοποίηση των οποίων αποτελεί ύψιστη σημασία για την **IDEART**

Η διεύθυνση και τα στελέχη της **IDEART** δεσμεύονται για την συνεχή τήρηση και αναβάθμιση της Πολιτικής Ποιότητας και Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνίας.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας έχει κοινοποιηθεί σε όλο το Προσωπικό και οι αρχές της και οι στόχοι της ανασκοπούνται περιοδικά από τη Διοίκηση της Εταιρείας.



Qualitäts- und Kommunikationsdienstleistungspolitik

Das Unternehmen IDEART verfolgt das Ziel, die Zufriedenheit und das Vertrauen der Kunden sicherzustellen und festgelegte Qualitätsanforderungen zu erfüllen. Dazu wird ein Qualitätsmanagementsystem gemäß den Anforderungen der internationalen Norm ISO 9001:2015 implementiert.

Das Hauptziel des Qualitätsmanagementsystems und der Bereitstellung von Kommunikationsdienstleistungen besteht darin, eine Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung der Prozesseffizienz zu schaffen – stets mit dem Fokus auf die bestmögliche Erfüllung der Kundenbedürfnisse und -erwartungen.

Jeder Mitarbeiter kennt den eigenen Beitrag zur Umsetzung der Qualitätspolitik, die wie folgt definiert ist:

Die Vision von IDEART ist es, Marktanforderungen frühzeitig zu erkennen und den Kunden Produkte und Dienstleistungen höchster Qualität zu bieten.

Die Strategie und Unternehmenspolitik umfasst:

Die Verbesserung der internen Organisation, Prozesse, Produkte und Dienstleistungen durch die Umsetzung eines integrierten Managementsystems gemäß den Normen ISO 9001:2015.

Die kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems unter Verantwortung der Geschäftsleitung auf Grundlage kurz- und langfristiger Ziele, die mithilfe von Methoden wie internen Qualitätsaudits, Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen, Analysen aus der Kundenkommunikation sowie Managementbewertungen – einschließlich dieser Politik – regelmäßig überprüft werden.

Die Bereitstellung aller notwendigen Ressourcen durch die Geschäftsführung zur fortlaufenden Weiterentwicklung des integrierten Systems.

Die Überwachung und Steuerung von Risiken, die sich negativ auf die Einhaltung der Qualitätsziele und die Kundenzufriedenheit auswirken könnten.

Die Erkennung und Nutzung von Chancen, die zur Steigerung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und damit zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen können.

Die kontinuierliche Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter.

Die Überwachung der Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen bei der Projektumsetzung.

Den vollständigen Respekt und die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen des Unternehmens.

Die kontinuierliche Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen – denn die Zufriedenheit der Kunden hat für IDEART höchste Priorität.

Die Geschäftsführung und das Führungsteam von IDEART verpflichten sich zur kontinuierlichen Einhaltung und Weiterentwicklung der Qualitäts- und Kommunikationsdienstleistungspolitik. Diese Qualitätspolitik wurde dem gesamten Personal mitgeteilt, und ihre Grundsätze sowie Ziele werden regelmäßig von der Unternehmensleitung überprüft.