



## 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 και του προτύπου ΕΛΟΤ 1435:2009.

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:

Οραμα 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 9001:2008 και ΕΛΟΤ 1435:2009.
- 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.

**Θεσσαλονίκη 15/01/2018**

**Η Γενικός Διευθυντής**

**ΑΒΡΑΜΙΔΟΥ ΤΕΡΨΙΧΟΡΗ**