

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρεία **EXTRALINE** 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 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.

Πεδίο Εφαρμογής

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας καλύπτει την:

Παροχή υπηρεσιών Call Center (Εισερχόμενες – Εξερχόμενες), Δημοσκοπήσεις, SMS, Ηχογραφημένα Μηνύματα, Τηλεγραμματα, CRM

και σχεδιάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις της Εταιρίας και τις Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις της ισχύουσας Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας.

Η εταιρεία μας δεσμεύεται για:

- Τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με ευθύνη της Διοίκησης και μέσω τεχνικών, όπως εσωτερικές επιθεωρήσεις του Συστήματος, Διορθωτικές-Προληπτικές Ενέργειες, Αναλύσεις Στοιχείων που προκύπτουν από την επικοινωνία με τους Πελάτες, Διοικητική Ανασκόπηση του Συστήματος.
- Τη διάθεση εκ μέρους της Διοίκησης όλων εκείνων των αναγκαίων πόρων και μέσων που στόχο θα έχουν τη συνεχόμενη αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015.
- Τη θέσπιση μετρήσιμων (ποιοτικά ή/και ποσοτικά) στόχων ποιότητας ώστε να ελέγχει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και το βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της. Η αποτελεσματικότητα των στόχων ελέγχεται μέσω της Διαδικασίας Ανασκόπησης της Διοίκησης και της σχετικής τεκμηριωμένης πληροφόρησης.
- Τη συμμόρφωση των υπηρεσιών της ως προς τις ισχύουσες Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις της Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας.
- Τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- 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.
- Την παρακολούθηση κρίσιμων παραμέτρων των διεργασιών της, ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της

Αρμόδιος για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας ορίζεται ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

Οι υπεύθυνοι κάθε τμήματος ορίζονται ως αρμόδιοι για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας στα τμήματά τους.

Η Πολιτική Ποιότητας ανασκοπείται σε ετήσια βάση και εγκρίνεται από το Γενικό Διευθυντή της εταιρείας.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας γνωστοποιείται σε κάθε υπάλληλο της εταιρείας, εφαρμόζεται και στηρίζεται από κάθε υπάλληλο της εταιρείας και είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

Θεσσαλονίκη 01-06-2017

Ο Γενικός Διευθυντής

Κουτσοκώστας Εμμανουήλ