

Η εταιρεία ISON Psychometrica 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 ISON Psychometrica έχει προβεί στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης 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 (εσωτερικών και εξωτερικών) καθώς και τις εξελίξεις της τεχνολογίας και της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται, ώστε να είναι σε θέση να παρέχει αξιόπιστες, άρτιες επικαιροποιημένες και καινοτομικές 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 στην ικανοποίηση των αναγκών, αλλά και των προσδοκιών των πελατών.
- Παροχή υπηρεσιών που χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα κατασκευής, 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, 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 διατήρηση μηδενικού του ποσοστού αστοχιών με παρερχόμενες υπηρεσίες.
- Την αύξηση του εύρους των παραγόμενων υπηρεσιών.
- Την διεύρυνση της πελατειακής βάσης καθώς και της έντασης της συνεργασίας σε υφιστάμενους πελάτες.

Για την παρακολούθηση των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας και περιβάλλοντος 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 Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης. Η πορεία των δεικτών απεικονίζει το βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης.

Η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να παράσχει όλους τους απαιτούμενους πόρους για την εφαρμογή και αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

Είναι καθήκον και προσφορά όλου του προσωπικού στην εταιρεία ISON Psychometrica.

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

Αθήνα, 01/01/2021
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕΠΕ
Δ.Τ. ISON PSYCHOMETRICA
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Λ. ΡΙΑΝΚΟΥΡ 64, ΑΘΗΝΑ 11523, 210 6420001
ΑΦΜ 095407750, ΔΟΥ ΦΥΛΙΚΟΥ