



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Ως Διοίκηση της I Know How Πληροφορικής Α.Ε., αναγνωρίζουμε την αξία και την σημασία των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες μας και δεσμευόμαστε για την συνεχή προσπάθεια από μέρους μας, ώστε να ανταποκρινόμαστε με υπευθυνότητα και αποτελεσματικότητα στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες τους.

Σκοπός μας είναι να προσφέρουμε σε κάθε πελάτη τα προϊόντα εκείνα που θα του παρέχουν προστιθέμενη αξία και να αναπτύσσουμε μια μακροχρόνια σχέση συνεργασίας που στηρίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στη διαφάνεια.

Στο πλαίσιο αυτό εγκαταστήσαμε και λειτουργούμε ως εργαλείο Διοίκησης, Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015, ISO 13485:2012 και όσον αφορά το περιβάλλον, το ISO 14001:2015.

Η λειτουργία του Συστήματος στοχεύει στη διαρκή βελτίωση των διεργασιών της Εταιρείας, μέσω:

- Της παρακολούθησης και ανάλυσης μετρήσιμων αποτελεσμάτων
- Της διαχείρισης που βασίζεται σε πραγματικά δεδομένα και καταγεγραμμένες διεργασίες
- Της συμμόρφωσης με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις
- Τη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τις τομεακές υποχρεώσεις, με δέσμευση της ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων, με προστασία του περιβάλλοντος όσον αφορά τα στερεά, υγρά και αέρια απόβλητα, στοχεύοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη και προστασία των γήινων πόρων και της τοπικής βιοποικιλότητας.

Η στρατηγική μας συνίσταται στην προσπάθεια για ανάπτυξη προϊόντων και παροχή υπηρεσιών, οι οποίες:

- Θα βελτιώσουν την Ποιότητα υπηρεσιών που οι πελάτες θα παρέχουν στους χρήστες (πχ ασθενείς κλπ)
- Θα ελαχιστοποιήσουν τα σχετικά κόστη

Για την εφαρμογή της Πολιτικής μας, δεσμευόμαστε σε:

- Ανάπτυξη και διατήρηση άριστης υποδομής και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού
- Ανάπτυξη και διατήρηση υψηλής τεχνογνωσίας
- Εξυπηρέτηση των πελατών μας με τρόπο που να στοχεύει στην κάλυψη των απαιτήσεών τους
- Διαμόρφωση προσιτής τιμολογιακής πολιτικής που να ανταποκρίνεται στις συνθήκες της αγοράς
- Διαρκής επιμόρφωση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού μας
- Μείωση των παραπόνων των πελατών μας
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διαρκής αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας, συνολικά και επιμέρους σε τομείς παραγωγικότητας, ευχρηστίας και ποιότητας
- Διαρκής αναζήτηση απειλών και ευκαιριών βελτίωσης σε όλους του τομείς και για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος

Η Δνων Σύμβουλος

A.Φωτοπούλου

28.05.2018