

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στρατηγικός στόχος της εταιρείας **TOTAL BUSINESS SOLUTIONS AE** είναι η σωστή και γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών μας με την παροχή σύγχρονων, καινοτόμων, ολοκληρωμένων και ποιοτικών λύσεων πληροφορικής με σκοπό την κάλυψη των τεχνολογικών αναγκών κάθε επιχείρησης.

Δέσμευση της εταιρείας αποτελεί:

- η εστίαση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών της και όλων των ενδιαφερόμενων μερών και η απόλυτη κάλυψη των εκάστοτε συμφωνιών, η άρτια και ταχύτατη εξυπηρέτηση των πελατών της
- η διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου επικοινωνίας με τους πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες της και να καλλιεργεί συνεχώς καλές σχέσεις με υπάρχοντες και δυνητικούς πελάτες.
- η τήρηση όλων των σχετικών με τις υπηρεσίες νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων και λοιπών απαιτήσεων συμμόρφωσης
- η παρακολούθηση και διαχείριση κινδύνων, που θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στη συμμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τους στόχους ποιότητας και την τελική ικανοποίηση των πελατών.
- η αναγνώριση και αξιοποίηση ευκαιριών, που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και ως εκ τούτου της ικανοποίησης των πελατών της.
- η βέλτιστη αξιοποίηση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, της τεχνογνωσίας, των υποδομών και του εξοπλισμού που διαθέτει
- η εγκατάσταση και συστηματική εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, για όλους τους τομείς δραστηριοποίησης της εταιρείας

Για την επίτευξη των παραπάνω δεσμεύσεων, η Διοίκηση της εταιρείας **TOTAL BUSINESS SOLUTIONS AE** έχει εξασφαλίσει:

- Την διάθεση όλων των απαιτούμενων πόρων για την αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών της και του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένου του καταρτισμένου, έμπειρου και συνεχώς εκπαιδευόμενου ανθρώπινου δυναμικού,
- Την καθιέρωση στόχων ποιότητας για τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση των κρίσιμων για την ποιότητα διεργασιών, η επίτευξη των οποίων ανασκοπείται και αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, με σκοπό τη διαρκή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Την ετήσια ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, των Δεικτών και των Στόχων αλλά και της ίδιας της Πολιτικής Ποιότητας, προκειμένου να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση της επίδοσης του.

Η Διοίκηση της εταιρείας παροτρύνει όλους τους εργαζόμενους, όχι μόνο να εφαρμόζουν συστηματικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, αλλά και να συμμετέχουν ενεργά στη συνεχή βελτίωσή του, βασιζόμενη στην αρχή ότι ο κάθε εργαζόμενος που βρίσκεται κοντά σε οποιοδήποτε πρόβλημα είναι ο καθ' ύλην αρμόδιος για να κάνει μία πρόταση για βελτίωση.

Ο Γενικός Δ/ντης  
Αθανάσιος Πολύδωρος



08/01/2018