

Η εταιρεία **INTERSTAR SECURITY** 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. Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία έχει προβεί στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας - Περιβάλλοντος – Υγιεινής και Ασφάλειας, το οποίο και δεσμεύεται να τηρεί με συνέπεια και γνώμονα την παροχή υπηρεσιών σταθερής και εγνωσμένης ποιότητας, καθώς και τη διαρκή βελτίωση τόσο αυτού του ίδιου του συστήματος, όσο και των λειτουργικών διεργασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα πλαίσια της ανωτέρω 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, άριστες επικαιροποιημένες και καινοτομικές υπηρεσίες και προϊόντα, που να εξασφαλίζουν την απόλυτη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της.

Για την εταιρεία **η έννοια της ποιότητας εμπερικλείει τα ακόλουθα:**

- ✓ Εστίαση προς την ικανοποίηση των αναγκών, αλλά και των προσδοκιών των πελατών,
- ✓ Παροχή υπηρεσιών και προϊόντων που χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα, αξιοπιστία και ασφάλεια προς τον χρήστη,
- ✓ Ταχεία ανταπόκριση στην προμήθεια των προϊόντων και στην παροχή υπηρεσιών,
- ✓ Ακριβής και αδιάλειπτος έλεγχος ποιότητας των λειτουργικών διεργασιών της εταιρείας σε κάθε διακριτό στάδιο αυτών,
- ✓ Εμπορική πολιτική για τη διατήρηση ιδιαίτερα ανταγωνιστικών τιμών σε επίπεδο τόσο του άμεσου κόστους αγοράς, όσο και του μακροπρόθεσμου οικονομικού οφέλους,
- ✓ Ειλικρίνεια, σαφήνεια και αξιοπιστία στην επικοινωνία και την συνεργασία με τους πελάτες,
- ✓ Συμμόρφωση προς επιταγές νόμων και κανονισμών.

Ο Διαχειριστής της εταιρείας είναι υπεύθυνος για τη διαρκή και ομαλή εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας είναι εξουσιοδοτημένος όσον αφορά τις διαδικασίες συντονισμού, εφαρμογής, παρακολούθησης και συντήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας, ώστε να είναι σύμφωνο προς τα επιλεγμένα πρότυπα και προδιαγραφές. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος επικοινωνίας και εφαρμογής όλων των σχετικών διεργασιών επίλυσης δυσλειτουργιών/προβλημάτων αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων, σε συνεργασία με το εξειδικευμένο κατά περίπτωση προσωπικό, καθώς και την ενημέρωση και επικοινωνία των πελατών για όλα τα σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών θέματα. Τέλος, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας έχει την τελική ευθύνη για αποδοχή ή απόρριψη των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, ανάλογα με την εμφάνιση ή εξάλειψη συστηματικών αστοχιών ποιότητας.

Οι **αντικειμενικοί στόχοι** της **INTERSTAR SECURITY** γύρω από τους οποίους υπάρχει συνεχής και συστηματική προσπάθεια στην εταιρεία περιλαμβάνουν:

- ✓ Υψηλός βαθμός αξιοπιστίας προμηθευόμενων υπηρεσιών και προϊόντων,
- ✓ Τήρηση χρονοδιαγραμμάτων υλοποίησης έργου,
- ✓ Επέκταση των εργασιών και διεύρυνση του πελατολογίου,
- ✓ Μείωση λειτουργικού κόστους.

Για την παρακολούθηση των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας ορίζονται Δείκτες Ποιότητας, οι οποίοι παρακολουθούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας και σε τακτά χρονικά διαστήματα παρουσιάζονται στη Διοίκηση της εταιρείας, στα πλαίσια των Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας. Η πορεία των δεικτών απεικονίζει το βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας.

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

Οι τρεις άξονες της παρούσας Πολιτικής Ποιότητας και συγκεκριμένα:

- Η τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας – Περιβάλλοντος – Υγιεινής & Ασφάλειας,
- Η ικανοποίηση του πελάτη και,
- Η διαρκής βελτίωση.

Είναι καθήκον και προσφορά όλου του προσωπικού στην εταιρεία **INTERSTAR SECURITY**. Η παρούσα πολιτική ποιότητας ανασκοπείται και ελέγχεται ως προς την συνεχιζόμενη καταλληλότητα της.