**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

*Η εταιρία* ***ACTION LINE*** *ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής πραγματικότητας και στοχεύοντας στη βελτίωση της οργανωτικής της δομής και της εσωτερικής της επικοινωνίας, αποσκοπώντας πάντα στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της, αποφάσισε να σχεδιάσει και να εγκαταστήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου* ***ISO 9001:2015.***

*Για να επιτύχει τα παραπάνω, η εταιρία επιδιώκει:*

*- μεγαλύτερη απόδοση, σε σχέση με το τι μπορεί να επιτύχει με απλή εφαρμογή της νομοθεσίας*

*- την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου που επηρεάζει σε θέματα Ποιότητας..*

*Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας καλύπτει τις:*

***ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ YΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ***

***ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ***

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

*Η ικανοποίηση και η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών, μέσω της εκπλήρωσης καθορισμένων προδιαγραφών ποιότητας και η συνέπεια στις παραδόσεις αποτελούν βασικές αρχές της εταιρίας. Γενικός στόχος είναι η προσφορά στους πελάτες της εταιρίας υπηρεσιών εξαιρετικής ποιότητας και υψηλής ωφέλειας. Πιο συγκεκριμένα η εταιρία επιδιώκει:*

* *τη δημιουργία βάσης για τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της, έχοντας ως γνώμονα τη συνεχή ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών της στο μέγιστο δυνατό βαθμό*
* *την ελαχιστοποίηση του αριθμού των συμβάντων που μπορεί να επηρεάσουν τη συνέχεια των επιχειρησιακών διεργασιών, καθώς και την κατά το δυνατόν μείωση των επιπτώσεών τους.*
* *Τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος και της λειτουργίας της Επιχείρησης με την αποτελεσματική χρήση των παρακάτω εργαλείων :*
* *Καθορισμός και ανασκόπηση στόχων ποιότητας*
* *Ανασκόπηση Διοίκησης*
* *Εσωτερικές Επιθεωρήσεις*
* *Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες*
* *Συστηματική ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν από τα Αρχεία.*

*Στα πλαίσια αυτά η* ***ACTION LINE****:*

* *Δεσμεύεται να τηρεί την ισχύουσα ελληνική και κοινοτική νομοθεσία*
* *Προσπαθεί να προσφέρει στους πελάτες της περισσότερα από όσα περιμένουν.*
* *Διατηρεί μία μόνιμη επαφή με τον πελάτη και πέραν των συμβατικών της υποχρεώσεων.*
* *Παρακολουθεί διαρκώς όχι μόνο τις σημερινές ανάγκες των πελατών της αλλά και τις ανάγκες που πρόκειται να αποκτήσουν στο μέλλον.*
* *Ενθαρρύνει τους εργαζομένους της να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες στον τομέα ευθύνης τους και να υποβάλλουν προτάσεις για τη βελτίωση των διαδικασιών της, το εκπαιδεύει και ο επιμορφώνει διαρκώς*
* *Θεωρεί όχι μόνο ευπρόσδεκτη αλλά και επιθυμητή κάθε καλόπιστη κριτική των συνεργατών και πελατών της που αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών της.*

*Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων έχουν πραγματοποιηθεί στην τεκμηρίωση του Συστήματος όλες οι απαραίτητες αναφορές. Μέσω του συστηματικού σχεδιασμού, του ελέγχου των διαδικασιών και της συνεχούς βελτίωσης όλων των δραστηριοτήτων, εκπληρώνονται οι αρχές της εταιρείας.*

*Η Διοίκηση δεσμεύεται στη διάθεση της υποδομής και του εξοπλισμού που κρίνεται απαραίτητη για την υλοποίηση των εργασιών της. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της δικής του εργασίας και είναι επιβεβλημένο να συμβάλλει στη διαχείριση της ποιότητας και την επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Για το λόγο αυτό όλοι οι εργαζόμενοι, ανάλογα με τις αρμοδιότητές τους, ενημερώνονται σχετικά με το Σύστημα και ενεργούν αποδεδειγμένα σύμφωνα με τους καθορισμένους κανόνες.*

**Διοίκηση** Αθήνα, 01/06/2025