

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ / ISO 9001:2015**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Οι κ.κ. Κ. Δεμέναγας, Α. Πολίτης, ως νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρείας FUJITSU GENERAL SOUTH EAST EUROPE **ΑΕ**, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα της εμπορίας κλιματιστικών, συστημάτων κλιματισμού και εξαερισμού, ηλεκτρονικών συσκευών και συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνιών, έχοντας πάντα σαν βασικό κανόνα την τήρηση των Νόμων που διέπουν την λειτουργία της σε όλα τα επίπεδα και την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών της, αλλά και όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται, επηρεάζουν ή και επηρεάζονται, άμεσα ή έμμεσα από την δραστηριότητα της, αντιμετωπίζει την ποιότητα ως βασική προϋπόθεση για την επίτευξη του συγκεκριμένου αυτού σκοπού. Η προσέγγιση της ποιότητας είναι μία συνεχής και αυστηρά καθορισμένη διαδικασία που εξασφαλίζει τις εγγυήσεις για την συνεπή παρουσία της εταιρείας στον χώρο που δραστηριοποιείται. **Για τους λόγους αυτούς η εταιρεία εφαρμόζει στο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001. Το Πεδίο Εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της εταιρείας FUJITSU GENERAL SOUTH EAST EUROPE AE, είναι η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, συντηρήσεων και επισκευής βλαβών, κλιματιστικών μηχανημάτων, συστημάτων κλιματισμού και εξαερισμού.**

Η Διοίκηση της εταιρείας δηλώνει την δέσμευσή της για την ποιότητα, μέσω της Πολιτικής Ποιότητας, η οποία ανασκοπείται και τροποποιείται κάθε φορά που κρίνεται αναγκαίο, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών. Μερικώς δε για τον έλεγχο ισχύος της τακτικά σε ετήσια βάση, ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη επικαιροποίησή της, όταν απαιτείται.

Η Διοίκηση της εταιρείας μέσω της Πολιτικής Ποιότητας δεσμεύεται για:

- τη συστηματική παρακολούθηση και την πιστή τήρηση Νόμων και Κανονισμών που αφορούν στην λειτουργία του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης
- την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, σύμφωνων με τις απαιτήσεις των πελατών με στόχο την συνεχή αύξηση της ικανοποίησης τους
- τη συστηματική ενημέρωση του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης για τυχόν εξελίξεις στο πεδίο αυτό
- τη διαρκή προσπάθεια τυποποίησης των διαδικασιών λειτουργίας της κατά τρόπο που να προάγει και να διασφαλίζει παροχή φιλικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και ανάπτυξη δεσμών αρμονικής συνεργασίας με πελάτες και προμηθευτές
- την παροχή σε ανταγωνιστικό κόστος, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το ανθρώπινο δυναμικό, τον εξοπλισμό και την τεχνογνωσία
- την αποτελεσματική επίλυση θεμάτων που απασχολούν τους πελάτες με άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους
- την προσεκτική επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών και λοιπών συνεργατών
- την ύπαρξη κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού, με γνώσεις, εμπειρία και δεξιότητες που διασφαλίζουν την ορθή εκτέλεση των εργασιών, καθώς επίσης και τη συνεχή, συστηματική και σε βάθος εκπαίδευση του ώστε να διασφαλίζεται η βελτίωση της απόδοσής του
- την παροχή όλων των απαιτούμενων πόρων, ανθρώπινο δυναμικό και εξοπλισμό, οικονομικούς πόρους και μέσα, για την ορθή εκτέλεση των εργασιών
- τη δημιουργία ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος όπου κάθε εργαζόμενος θα μπορεί να αναπτύσσει περαιτέρω δεξιότητες, καθήκοντα και πρωτοβουλίες
- την ενίσχυση κάθε εσωτερικής συνεργασίας, την προώθηση κάθε μορφής εσωτερικής επικοινωνίας και την δημιουργία ομαδικού πνεύματος μεταξύ όλων των μελών του τμήματος
- την ενθάρρυνση του προσωπικού για την ενεργό συμμετοχή του, σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο στον τομέα λειτουργίας του, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι ποιότητας και η συνεχής βελτίωση του Συστήματος
- τη συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων για θέματα ποιότητας καθώς και την εκτέλεση κάθε απαιτούμενης ενέργειας που θα συμβάλει στην συνεχή βελτίωση του Συστήματος
- την τήρηση της εμπιστευτικότητας τόσο εντός της εταιρείας σε σχέση με το προσωπικό της, όσο και στο πλαίσιο των συνεργασιών της με πελάτες και προμηθευτές
- την παρακολούθηση της εκτέλεσης των εργασιών που σχετίζονται με την οργάνωση και λειτουργία του Τμήματος καθώς και με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ώστε να μπορεί να εντοπίζει έγκαιρα δυνητικούς κινδύνους, να τους διαχειρίζεται αποτελεσματικά, ώστε να εξαλείφει ή να μειώνει στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τις δυσμενείς συνέπειες αυτών, αλλά ταυτόχρονα να μπορεί μέσα από αυτούς να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τυχόν ευκαιρίες που παρουσιάζονται προς βελτίωση

Το παρόν αποτελεί εσωτερικό έντυπο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ανασκοπείται τακτικά σε ετήσια βάση ή και όποτε κρίνεται απαραίτητο από την Διοίκηση για την καταλληλότητά του, είναι δεσμευτικό για όλα τα μέλη της εταιρείας και μη τήρηση αυτού δύναται να επιφέρει κυρώσεις, αναλόγως των συνεπειών για την εταιρεία.

Κ. ΔΕΜΕΝΑΓΑΣ

Α. ΠΟΛΙΤΗΣ

Ημερομηνία: 01.06.2024

Έκδοση 01	Ημερομηνία 01.06.2024	Κωδικός Π.1.	Έγκριση από	Σελ 1/1
--------------	--------------------------	-----------------	-------------	---------