

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ CQS

Η Εταιρεία CQS Α.Ε. δραστηριοποιείται στον τομέα CRM και Contact Center Outsourcing παρέχοντας ένα μεγάλο εύρος ολοκληρωμένων inbound και outbound υπηρεσιών στους πελάτες της από το 2007.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σχεδιάστηκε και εφαρμόζεται με στόχο:

- Να αποτελέσει τον βασικό μηχανισμό για τη βέλτιστη οργάνωση και λειτουργία της Εταιρείας **προσδιορίζοντας παράλληλα το πλαίσιο λειτουργίας της**
- Να αναγνωρίσει τα **ενδιαφερόμενα μέρη** και τις απαιτήσεις τους καθώς είναι κρίσιμα για την ποιότητα των υπηρεσιών της Εταιρείας
- Να **βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα** των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να **διασφαλίσει** και να **βελτιώσει** την **ικανοποίηση των πελατών** της Εταιρείας, με την παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους.
- Να εντοπίσει και να **αξιοποιήσει ευκαιρίες** όπως επίσης να **αντιμετωπίσει απειλές** που συνδέονται με το επιχειρησιακό της περιβάλλον ενισχύοντας έτσι την απόδοση της.

Η Εταιρεία δεσμεύεται για τη συμμόρφωση με τις **απαιτήσεις** (νομικές και προδιαγραφές πελατών) που διέπουν τις υπηρεσίες της και για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η Εταιρεία που εφαρμόζει το ΣΔΠ και διατηρεί πιστοποιητικό σύμφωνα με το ISO 9001:2015, διαθέτει ειδικό Εγχειρίδιο στο οποίο περιγράφεται το πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ.

Η Διοίκηση της Εταιρείας, λαμβάνοντας συνεχώς υπ' όψη τα νέα δεδομένα στην αγορά εργασίας και τη νομοθεσία, θέτει μια σειρά στόχων που αφορούν στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών της. Οι στόχοι και η επίτευξή τους, καθώς και η θέσπιση νέων στόχων, εξετάζονται στα πλαίσια της ετήσιας ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η Διοίκηση της Εταιρείας δεσμεύεται για την συμμόρφωση των υπηρεσιών της Εταιρείας με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Η διαρκής ανταπόκρισή της Εταιρείας στις απαιτήσεις της αγοράς και της νομοθεσίας, η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και, ως εκ τούτου, η διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και συνεργατών της, αποτελούν δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρείας.

Όλα τα εμπλεκόμενα μέρη της Εταιρείας υποχρεούνται να εφαρμόζουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Το περιεχόμενο της Πολιτικής Ποιότητας εξετάζεται ετησίως ως προς την καταλληλότητά του κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Για την Διοίκηση

Ο Chairman of the Board

Ημερομηνία: 10 Φεβρουαρίου 2020

Η Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας είναι στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου.