



ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..... 1

QUALITY ASSURANCE POLICY.....2

Η εταιρεία ISON Psychometrica 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 της σύμφωνα με τις αρχές που υπογραμμίζονται στα πλαίσια του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015. Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία ISON Psychometrica έχει προβεί στην ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης ως προς το πρότυπο ISO 9001:2015, το οποίο και δεσμεύεται να τηρεί με συνέπεια και γνώμονα την παροχή υπηρεσιών σταθερής και εγνωσμένης ποιότητας καθώς και την διαρκή βελτίωση τόσο αυτού του ίδιου του συστήματος όσο και των λειτουργικών διεργασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα πλαίσια της άνωθι 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, που να εξασφαλίζουν την απόλυτη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της.

Για την εταιρεία η έννοια της ποιότητας εμπειρικλείει τα κάτωθι: ♦Εστίαση προς την ικανοποίηση των αναγκών, αλλά και των προσδοκιών των πελατών. ♦Παροχή υπηρεσιών που χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα κατασκευής, αξιοπιστία και ασφάλεια προς τον χρήστη. ♦Εμπορική πολιτική για την διατήρηση ιδιαίτερα ανταγωνιστικών τιμών σε επίπεδο τόσο του άμεσου κόστους αγοράς, όσο και του μακροπρόθεσμου οικονομικού οφέλους. ♦Ταχεία ανταπόκριση στην παροχή υπηρεσιών. ♦Ειλικρίνεια, σαφήνεια και αξιοπιστία στην επικοινωνία και την συνεργασία με τους πελάτες. ♦Συμμόρφωση προς επιταγές νόμων και κανονισμών.

Η Διοίκηση της εταιρείας είναι υπεύθυνη για τη διαρκή και ομαλή εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι εξουσιοδοτημένος όσον αφορά τις διαδικασίες συντονισμού, εφαρμογής, παρακολούθησης και συντήρησης του Συστήματος Διαχείρισης, ώστε να είναι σύμφωνο προς τα επιλεγμένα πρότυπα και προδιαγραφές. Τέλος ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την τελική ευθύνη για αποδοχή ή απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών, ανάλογα με την εμφάνιση ή εξάλειψη συστηματικών αστοχιών ποιότητας.

Οι αντικειμενικοί στόχοι γύρω από τους οποίους υπάρχει συνεχής και συστηματική προσπάθεια στην εταιρεία περιλαμβάνουν: την βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, την συμπίεση του ποσοστού αστοχιών σε παρεχόμενες υπηρεσίες, την αύξηση του εύρους των παραγόμενων υπηρεσιών, τη διεύρυνση της πελατειακής βάσης καθώς και του βαθμού διεξόδου σε υφιστάμενους πελάτες.

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

Η Διοίκηση της εταιρείας αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η ανθρωπότητα σήμερα. Οι επιδράσεις της κλιματικής αλλαγής είναι ολοένα και πιο ορατές και ανησυχητικές, επηρεάζοντας το περιβάλλον, την οικονομία και την υγεία των ανθρώπων. Στα πλαίσια αυτά, η Διοίκηση της εταιρείας αποφάσισε την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών ανησυχιών και την εφαρμογή μέτρων, με σκοπό να αναπτύξει ένα πιο βιώσιμο σύστημα διαχείρισης ποιότητας που λαμβάνει υπόψη τους περιβαλλοντικούς παράγοντες και συνεισφέρει στην προστασία του περιβάλλοντος. Και πιο συγκεκριμένα αποφάσισε: ♦Την καθιέρωση συνεχών βελτιώσεων: Η Διοίκηση δεσμεύεται για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και την προστασία του περιβάλλοντος. ♦Την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού: Εκπαίδευση των εργαζομένων γύρω από το περιβάλλον και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να συμβάλουν στη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον. ♦Την αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών: Ενσωμάτωση πρακτικών που αποσκοπούν στο να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της εταιρείας.

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

Είναι καθήκον και προσφορά όλου του προσωπικού στην εταιρεία ISON Psychometrica.

Η παρούσα πολιτική ποιότητας ανασκοπείται και ελέγχεται ως προς την συνεχιζόμενη καταλληλότητα της.

Αθήνα, 19-06-2024
Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕΠΕ
Δ.Τ. ISON PSYCHOMETRICA
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Λ. ΠΛΑΝΚΟΥΡ 64 ΑΘΗΝΑ 11523, 210 6420001
ΑΦΜ 095407750, ΔΟΥ ΨΥΧΙΚΟΥ
Αρ. ΓΕΜΗ: 1568201000

ISON Psychometrica considers as a factor of primary importance to ensure the continuous satisfaction of its customers' requirements, the management of all the processes that make up its operation in accordance with the principles highlighted in the framework of the international standard ISO 9001:2015. For this reason, ISON Psychometrica has undertaken the development, installation and implementation of an integrated Management System in accordance with the ISO 9001:2015 standard, which it is committed to consistently and consistently adhere to in order to provide services of stable and recognized quality. Within the framework of the above documented and implemented policy, the company monitors and tracks the needs of its customers (internal and external) as well as the developments of technology and the market in which it operates - to be able to provide reliable, solid, updated and innovative services that ensure the complete satisfaction of the requirements and expectations of its customers.

For the company the concept of quality includes the following: ♦ Focus on satisfying the needs and expectations of customers. ♦ Providing services characterized by high quality of workmanship, reliability, and safety to the user. ♦ A commercial policy of maintaining highly competitive prices in terms of both direct purchase costs and long-term economic benefits. ♦ Rapid response to service provision. ♦ Honesty, clarity and reliability in communication and cooperation with customers. ♦ Compliance with legal and regulatory requirements.

The Company's Management is responsible for the continuous and smooth implementation of the Quality Management System. The Quality Management Manager is authorized regarding the procedures for coordinating, implementing, monitoring and maintaining the Management System to ensure that it complies with the selected standards and specifications. Finally, the Quality Manager has the final responsibility for acceptance or rejection of the services provided, depending on the occurrence or elimination of systematic quality failures.

The objectives around which there is a continuous and systematic effort in the company include: improving the degree of customer satisfaction, compressing the failure rate of services provided, increasing the range of services provided, expanding the customer base and the degree of penetration of existing customers.

In order to monitor the Quality and Environmental Objectives, Quality Indicators are defined and are monitored by the Quality Manager and periodically presented to the Company's Management within the framework of the Integrated Management System Reviews.

The company's Management recognizes that climate change is one of the biggest problems facing humanity today. The effects of climate change are increasingly visible and worrying, affecting the environment, the economy and people's health. In this context, the company's Management decided to incorporate environmental concerns and implement measures, in order to develop a more sustainable quality management system that takes into account environmental factors and contributes to environmental protection. And more specifically, it decided: ♦ The establishment of continuous improvements: The Management is committed to reducing greenhouse gas emissions and protecting the environment. ♦ Training and awareness of staff: Training employees about the environment and the ways in which they can contribute to reducing the impact on the environment. ♦ Environmental risk and opportunity assessment: Integration of practices aimed at reducing the company's environmental footprint.

The Company's Management is committed to providing all the necessary resources for the implementation and effective operation of the Quality System.

It is the duty and contribution of all personnel in ISON Psychometrica.

This Quality Policy is reviewed and checked for its continued appropriateness.

Athens, 19-6-2024
THE MANAGING DIRECTOR

ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕΠΕ
Δ.Τ. ISON PSYCHOMETRICA
ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Λ. ΠΙΑΝΚΟΥΡ 64 ΑΘΗΝΑ 11523, 210 6420001
ΑΦΜ 095407750, ΔΟΥ ΨΥΧΙΚΟΥ
Αρ. ΓΕΜΗ: 1568201000