

“ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ”

Πολιτική της Διοίκησης της εταιρείας «**EVRESIS SERVICES LTD**», είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες της, η ασφάλεια των πληροφοριών και η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται, η διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και η προστασία του περιβάλλοντος, έχοντας επίγνωση των επιπτώσεων που μπορεί να προκληθούν από τις διεργασίες της εταιρείας μας.

Η Διοίκηση δεσμεύεται να προβαίνει σ’ όλες εκείνες τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση των πιο πάνω, αλλά και στην επίτευξη της ικανοποίησης των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών, όπως προβλέπονται από τις απαιτήσεις της Εθνικής, Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, των Διεθνών Προτύπων: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2022, ISO 18295-1:2017 και άλλων υποχρεώσεων συμμόρφωσης. Η παρούσα Πολιτική δεσμεύει την εταιρεία, τους εργαζόμενους και βασικούς συνεργάτες της.

Για να επιτευχθούν τα πιο πάνω, η εταιρεία εφαρμόζει ένα Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης με Πεδίο Εφαρμογής **“Contact Center Services – Customer Channels (Call Center/SMS/Viber, RCS, Whatsup, messenger, support with Artificial Intelligence)”** και το οποίο βασίζεται στις απαιτήσεις των πιο πάνω προτύπων, την ανάλυση του πλαισίου λειτουργίας της και την αξιολόγηση των κινδύνων. Επιπλέον, η Διοίκηση της εταιρείας στοχεύει στην επίτευξη της ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών. Πιο συγκεκριμένα:

- εφαρμόζει την διεργασιακή προσέγγιση που καθορίζουν τα πρότυπα, για περιγραφή και ανάλυση των δραστηριοτήτων της.
- ελέγχει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, με σκοπό τη λήψη των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών.
- παρέχει όλα εκείνα τα μέσα και πόρους για την επιμόρφωση και παρακίνηση του προσωπικού και τη συμμετοχή όλων στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και την ασφαλή διαχείριση των πληροφοριών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- διασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης διατηρείται και βελτιώνεται συνεχώς μέσω ενός προγράμματος επιθεωρήσεων και ανασκοπήσεων, αξιολογεί και επιλέγει τους εξωτερικούς παρόχους και διατηρεί αμοιβαίες, επωφελείς σχέσεις.
- Αναλύει και αξιολογεί τα επιχειρησιακά ρίσκα και τις ευκαιρίες που προκύπτουν τόσο εσωτερικά, όσο και εξωτερικά της εταιρείας και που μπορεί να επηρεάσουν την λειτουργία της και προετοιμάζεται για την αντιμετώπιση των κινδύνων και επίτευξη των ευκαιριών.
- διαχειρίζεται με τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια τους ανθρώπινους και υλικούς πόρους της και ιδιαίτερα όσους σχετίζονται με τα προηγμένα τεχνολογίας εφαρμογές και συστήματα που διαθέτει.
- διασφαλίζει ότι η πολιτική του Συστήματος Διαχείρισης είναι κατανοητή, διανέμεται, εφαρμόζεται, και τηρείται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης.
- διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της, του προσωπικού και κάθε τρίτου.
- διαχειρίζεται και αντιμετωπίζει περιστατικά που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την απρόσκοπτη λειτουργία της.
- διασφαλίζει την προστασία του περιβάλλοντος συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης της ρύπανσης από απόβλητα και άλλων ειδικών δεσμεύσεων

Η Εμπιστευτικότητα, Ακεραιότητα και Διαθεσιμότητα των πληροφοριών, είναι στον ύψιστο βαθμό στις προτεραιότητες της εταιρείας. Η Διοίκηση θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους σε επιχειρησιακό αλλά και λειτουργικό επίπεδο. Οι στόχοι αυτοί τίθενται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξης τους από την Διοίκηση κατά την Ανασκόπηση. Συγκεκριμένα στοχεύει:

- στην μείωση των παραπόνων και στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και ενδιαφερόμενων μερών μέσα από την παροχή ποιοτικών αλλά και ασφαλών υπηρεσιών
- στην μείωση των αστοχιών (ποιοτικών, περιβαλλοντικών, ασφάλειας πληροφοριών) και την αποδοτικότερη λειτουργία της εταιρείας
- στην βελτίωση των δεικτών απόδοσης των εργαζομένων τόσο σε λειτουργικό επίπεδο όσο και στην περιβαλλοντική απόδοση του οργανισμού
- στην αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την απρόσκοπτη λειτουργία της ειδικά μέσω πρόληψης αλλά και επιτυχούς αντιμετώπισης αν συμβούν
- στον μηδενισμό συμβάντων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριών και προσωπικών δεδομένων.
- Μείωση αποβλήτων και επαναχρησιμοποίηση ή ανακύκλωση όσο το δυνατόν περισσότερο
- Μείωση κατανάλωσης ενέργειας, νερού στα κτίρια μας και στις διεργασίες μας
- Στην αποφυγή επικίνδυνων καταστάσεων σχετικά με το Περιβάλλον
- Στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, την πρόληψη επικίνδυνων συμβάντων και στην μείωση ατυχημάτων στην εργασία.

Με σκοπό την **συνεχή βελτίωση**, η διοίκηση της εταιρείας σέβεται τον πελάτη και **δεσμεύεται** στην διεργασιακή προσέγγιση, την συνεχή ανάλυση των επιχειρησιακών ρίσκων/ ευκαιριών, την ικανοποίηση των νομικών και άλλων απαιτήσεων, την υλοποίηση των πιο πάνω στόχων αλλά και στην ενημέρωση, γνωστοποίηση και διάθεση της πολιτικής αυτής σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος. Για την « **EVRESIS SERVICES LTD** »


.....
Managing Director

28.03.2025

.....
Ημερομηνία