

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο τελικός και ουσιαστικός κριτής της ποιότητας των Υπηρεσιών μας είναι οι πελάτες μας. Η πολιτική μας αποσκοπεί στο να προδιαγράψει το πώς θα επιτυγχάνουμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε στις απαιτήσεις της Αγοράς που σχετίζονται με την ποιότητα των Προϊόντων και Υπηρεσιών μας, ανταποκρινόμενοι συγχρόνως στις υποχρεώσεις μας προς το προσωπικό, τους προμηθευτές και το κοινωνικό σύνολο.

Η ERGOMAN A.E. δεσμεύεται για την αξιόπιστη λειτουργία των εφαρμογών της και την απόλυτη ικανοποίηση των συμβατικών απαιτήσεων των πελατών της, μέσα από ένα οργανωτικό περιβάλλον, που στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η εταιρεία αντιμετωπίζει όλους τους πελάτες της μέσα από το ίδιο πρίσμα, θεωρώντας ότι όλοι έχουν υψηλές απαιτήσεις ποιότητας, που πρέπει να ικανοποιούνται.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας, που ανασκοπούνται ανά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν στα εξής:

1. Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών.
3. Ελαχιστοποίηση των προβλημάτων των εφαρμογών.
4. Μείωση των παραπόνων πελατών και βελτίωση της ικανοποίησής τους.
5. Επιβεβαίωση ότι οι διεργασίες της εταιρείας λειτουργούν αποτελεσματικά.

Ειδικότερα η πολιτική της ERGOMAN A.E. είναι:

1. Να παρέχει Προϊόντα και Υπηρεσίες που συμμορφώνονται πλήρως με τις καθορισμένες γι' αυτές απαιτήσεις και τους καθορισμένους χρόνους παράδοσης, όπως αυτά καθορίζονται στις προσφορές της προς τους πελάτες της, προσφέροντας συγχρόνως ένα καλό οικονομικό αποτέλεσμα στην ίδια την Εταιρεία.
2. Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία και ειδικότερα με τα όσα καθορίζονται από το Φορολογικό καθεστώς που ισχύει στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση γενικότερα.
3. Να συμμορφώνεται πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία που αναφέρεται και προσδιορίζει την Ποιότητα και την Ασφάλεια των Δραστηριοτήτων και των λοιπών παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
4. Να βελτιώνει συνεχώς τις σχετικές με την ποιότητα λειτουργίες της, ώστε τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες της να θεωρούνται ως Υψηλής Ποιότητας στην Ελληνική και Διεθνή Αγορά.
5. Να έχει στενή συνεργασία με τους Πελάτες της και τους Προμηθευτές της, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών της.
6. Να βοηθά στη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων σε αυτή, ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ασφάλεια, ποιοτικά, ορθά και αποτελεσματικά. Επίσης, να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να συμμετέχουν ενεργά και δημιουργικά στο στόχο της συνεχούς βελτίωσης της Ποιότητας.
7. Να ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφανίσεων μη συμμορφώσεων εντοπίζοντας τυχόν απειλές και εκτελώντας προληπτικές ενέργειες, καθώς και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών της.

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας η Εταιρεία λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές:

1. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του.

2. Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών της εταιρείας και φροντίζουν για την εφαρμογή τους, υπό την επίβλεψη και καθοδήγηση του Διευθύνοντα Συμβούλου και του ΥΣΠΔ.
3. Οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους την Πολιτική Ποιότητας και την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, οι οποίες διατηρούνται ενήμερες ως τεκμηριωμένη πληροφορία, γνωστοποιούνται και γίνονται κατανοητές από αυτούς.
4. Η Εταιρεία παρέχει όλους τους απαιτούμενους πόρους (εξοπλισμό, υλικό, εκπαίδευση κ.λπ.) για την επίτευξη των στόχων του ΣΔΠ.
5. Η Εταιρεία έχει θέσει στόχους τους οποίους καταγράφει και αναλύει με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση.
6. Όλες οι ενέργειες, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα και την ασφάλεια πληροφοριών, προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες, που έχουν αναπτυχθεί με βάση την, κατά διεργασία, προσέγγιση του ΣΔΠ.
7. Όλα τα στοιχεία ελέγχων αναλύονται και χρησιμοποιούνται στα πλαίσια μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του ΣΔΠ.
8. Η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο ΣΔΠ, ο οποίος αναφέρεται στη Γενική Διεύθυνση και έχει τη δικαιοδοσία και την οργανωτική ανεξαρτησία να εξασφαλίζει ότι το ΣΔΠ της Εταιρείας λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Ο τρόπος που χρησιμοποιούμε για να ελέγξουμε αυτές τις διαδικασίες είναι:

1. Ο σαφής προσδιορισμός υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων για κάθε διαδικασία ή τμήμα της.
2. Η γραπτή τεκμηρίωση του τρόπου που εκτελούνται όλες οι διεργασίες (εγχειρίδια, λεπτομερείς διαδικασίες, οδηγίες, κ.τ.λ.).
3. Ο ποιοτικός Έλεγχος των Παραδοτέων Έργων κατά το Σχεδιασμό, την Υλοποίηση και την Παράδοσή τους στον τελικό πελάτη.
4. Η τήρηση γραπτών στοιχείων που να αποδεικνύουν τη συμμόρφωση των λειτουργιών του ΣΔΠ, με τα διεθνή πρότυπα.
5. Η Επιθεώρηση της εφαρμογής των παραπάνω μέσω της παρακολούθησης της ποιοτικής απόδοσης και της Εσωτερικής Επιθεώρησης.
6. Η διαδικασία του να μαθαίνει η Εταιρεία από τα λάθη της, να φροντίζει συστηματικά να μην επαναλαμβάνονται (με διορθωτικές ενέργειες) και να βελτιώνει, συνεχώς, τις λειτουργίες της θέτοντας, παρακολουθώντας και επιτυγχάνοντας συγκεκριμένους στόχους βελτίωσης.

## Αγγλικό κείμενο

### QUALITY MANAGEMENT POLICY

The final and essential judge of the quality of our services is our clients. Our policy aims to specify how we will be able to continuously meet the Market's requirements related to the quality of our Products and Services while meeting our obligations to staff, suppliers, and society as a whole.

ERGOMAN S.A. is committed to the reliable operation of its applications and the absolute satisfaction of the contractual requirements of its clients through an organizational

environment, which aims at the continuous improvement of the efficiency and effectiveness of the Quality Management System. The company treats all its clients through the same prism, considering that all have high-quality requirements, which must meet.

Within the framework of the Quality Policy, the Administration sets specific key quality objectives, which are reviewed at regular intervals and which aim at the following:

1. Improving the quality of products and services offered.
2. Improving the speed of customer service.
3. Minimizing application problems.
4. Reducing customer complaints and improving their satisfaction.
5. Confirming that the company's processes work effectively.

In particular, ERGOMAN S.A.'s Policy is:

1. To provide Products and Services that fully comply with the requirements set for them and the specified delivery times, as defined in its offers to its customers, while offering a good financial result to the company itself.
2. To always comply with the current legislation and determined by the Tax regime in force in Greece and the European Union.
3. To always comply with the applicable legislation that mentions and determines the products' quality and safety.
4. To continuously improve its quality-related functions, so its Products and Services are considered High Quality in the Greek and International Market.
5. To have close cooperation with its clients and suppliers, aiming at the continuous improvement of its services.
6. To assist in the continuous development of its employees to perform their duties safely, qualitatively, correctly, and efficiently. To encourage employees to participate actively and creatively in the goal of continuous quality improvement.
7. To minimize the possibility of non-compliance by identifying any threats and taking preventive actions seizing the opportunities to improve its services continuously.

For the implementation of the Quality Policy, the company operates with the following principles:

1. Every employee is responsible for the quality of his work.
2. All employees are fully informed about the Quality Management System and the Information Security Management System of the company and take care of their implementation, under the supervision and guidance of the CEO and the Systems Managers.
3. The Company's Quality Management Policy and Information Security Policy are available to the employees, and they are kept informed as documented information, communicated and understood by them.
4. The company provides all the required resources (equipment, material, training, etc.) to achieve the Q.M.S.'s objectives.
5. The company has set goals which it records and analyzes with a view to continuous improvement.
6. All actions, which may affect the quality and security of information, are planned and implemented following the institutionalized Procedures, which have been developed based on the process approach of the Q.M.S.
7. All control elements are analyzed and used in the context of a continuous effort to improve the Q.M.S.

8. The company has appointed a Q.M.S. Manager, who reports to the Administration and has the jurisdiction and organizational independence to ensure that the Q.M.S. operates and is observed under the ISO 9001: 2015 standard.

The company uses the following methods to control the above Procedures:

1. Clear definition of responsibilities for each process or part of it.
2. Written documentation of how all processes are performed (manuals, detailed Procedures, instructions, etc.).
3. Keeping written records that prove the compliance of the functions of the Q.M.S. with the international standards.
4. Control of the above implementation's performance through the monitoring of the quality performance and the internal inspection.
5. The company's process is learning from its mistakes to systematically ensure that they are not repeated (with corrective actions) and continuously improve its operations by setting, monitoring, and achieving specific improvement goals.