

POLITYKA JAKOŚCI

Dbając o najwyższą jakość oferowanych przez nas usług ustanowiliśmy politykę zarządzania jakością. Nieustannie doskonalimy swoją skuteczność aby zapewnić naszym klientom satysfakcję na najwyższym poziomie. W celu zebrania i udokumentowania naszych zobowiązań wobec Klientów oraz Partnerów biznesowych stworzyliśmy Księgę Jakości służącą budowaniu zaufania, określającą elementy i działania związane z zapewnieniem jakości.

To na co zwracamy uwagę w zapewnieniu wysokiej jakości świadczonych usług to:

Orientacja na Klienta

Zapewniamy, że dane wejściowe do procesów oparte są na wymaganiach Klienta, który otrzymuje wszelką niezbędną pomoc dla lepszego zaspokojenia potrzeb. Realizacja zamówień i umów przebiega zgodnie z obowiązującymi przepisami i wszelką dostępną wiedzą dotyczącą naszej działalności. Potrzeby i uwagi Klientów są analizowane pod kątem lepszego spełnienia ich wymagań.

Ciągłe doskonalenie

Stale podejmujemy działania mające na celu wdrożenie uzgodnionych rozwiązań, mających przynieść określone korzyści. Mamy świadomość swojej roli w osiągnięciu wspólnych celów, zobowiązujemy się zatem do dbania o doskonalenie zawodowe, podnoszenie swoich kwalifikacji i kompetencji zawodowych.

Zadowolenie Klienta

Stale monitorujemy zadowolenie swoich Klientów uznając to za jeden z mierników funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością. Monitorowanie satysfakcji Klienta może być prowadzone poprzez: notatki z rozmów z Klientami sporządzane przez pracowników, uzyskiwanie referencji, ankiety, z badań satysfakcji Klienta.

Komunikacja z Klientem

Określiśmy i wdrożyliśmy skuteczne ustalenia związane z komunikacją z Klientami. Dotyczą one m.in.: informacji o usługach, zapytaniach handlowych, postępowania z umowami lub zamówieniami, łącznie ze zmianami, informacją zwrotną od Klienta, w tym dotyczącej reklamacji Klienta. Komunikujemy się z Klientami poprzez dokumenty i zapisy jakości, pocztę elektroniczną i papierową, rozmowy telefoniczne oraz najważniejsze – spotkania indywidualne.