

# **POLITIKA JAKOSTI**

## **TÜV NORD Czech, s.r.o.**

na období 2011 - 2014

Vedení TÜV NORD Czech, s. r. o., vycházejíc z analýzy požadavků stávajících zákazníků a očekávaných požadavků zákazníků budoucích a s respektováním dlouhodobé Vize společnosti TÜV NORD Czech a Strategie a Politiky jakosti a v souladu se systémem hodnot skupiny TÜV NORD, A.G.

**vyhlašuje Politiku jakosti společnosti TÜV NORD Czech, s. r. o.:**

- 1. Intenzivně pokračovat v aktivitách směřujících k dalšímu zefektivnění a zkvalitnění činností a procesů ve společnosti s důrazem na celkovou racionalizaci všech činností, především s ohledem na ekonomickou efektivitu.**
- 2. Rozšiřovat a racionalizovat nabídku služeb i pomocí akvizic menších certifikačních a inspekčních společností ve všech oborech působnosti tak, abychom zákazníkům nabízeli komplexní a vzájemně provázané služby typické pro organizace moderní certifikační a inspekční společnosti a neustále zlepšovali své postavení na trzích v ČR a ve světě.**
- 3. Pro uspokojování požadavků zákazníků zabezpečit vysokou odbornost a profesionalitu nabízených služeb zaváděním standardních postupů a efektivních řešení daných úkolů a systematickým zvyšováním odbornosti pracovníků a rozšiřováním jejich specializací.**
- 4. K trvalému zvyšování spokojenosti zákazníků využívat metodiky zpětných vazeb od zákazníků a jejich potřeb.**
- 5. U všech zaměstnanců, kteří mají vliv na kvalitu poskytovaných služeb, i nadále prohlubovat motivaci k trvalému zlepšování služeb poskytovaných zákazníkům.**
- 6. Zaměřit se při systematické obchodně marketingové činnosti na nabízení komplexních inspekčních služeb ve vazbě na velké a dlouhodobé investiční akce .**
- 7. Udržovat a rozšiřovat odbornou způsobilost již akreditovaných procesů a rozšiřovat nabídku služeb o nové akreditace.**
- 8. Přijímat jako nové pracovníky výhradně vysoce kvalifikované odborníky i s odpovídajícím osobnostním profilem.**
- 9. U zákazníků společnosti vytvářet trvalou důvěru v naši společnost TÜV NORD Czech s.r.o. Využívat zejména vysokou transparentnost komunikace se zákazníky.**
- 10. Ze všech aktivit společnosti i nadále plně vyloučit všechny znaky diskriminace.**

**Vedení společnosti se k podpoře výše uvedené politiky jakosti zavazuje:**

- přezkoumávat vhodnost Politiky jakosti a ročně ji upřesňovat vydáváním Cílů jakosti společnosti TUV NORD Czech, s.r.o.
- vydávat Soubor opatření ke splnění Cílů jakosti společnosti, jednotlivých oblastí a monitorovat jejich plnění
- vytvářet podmínky k naplňování Politiky jakosti společnosti všem pracovníkům společnosti
- vytvářet zdroje pro plnění Politiky jakosti zvýšením vzdělávacích aktivit (služeb), odborné prezentace a publikační činnosti
- hledat nové motivační faktory, které povedou ke zvyšování jakosti námi prováděných služeb a k větší spokojenosti našich zákazníků
- zlepšovat úroveň vnitropodnikové kultury a pracovního prostředí přispívající ke zvyšování výkonnosti pracovníků
- dodržovat zásady bezpečnosti práce a ochrany životního prostředí

**Od pracovníků odpovědných za řízení procesů vedení společnosti očekává:**

- rozpracování Cílů jakosti společnosti a oblastí do Cílů jakosti pro jimi řízený proces a zpracování návrhu konkrétních úkolů a opatření k jejich plnění, včetně požadavků na zdroje
- monitorování plnění Cílů jakosti pro jimi řízený proces a konkrétních úkolů a opatření k jejich plnění, včetně přijímání opatření k nápravě ze své řídicí úrovně
- čtvrtletně na poradách vedení poskytování informací vedení společnosti o plnění Cílů jakosti a úkolů a opatření k jejich plnění

**Od všech pracovníků vedení společnosti očekává:**

- vysokou odpovědnost za jakost vlastní práce spočívající v předcházení chybám důslednou samokontrolou výsledků práce před jejich předáním spolupracovníkům nebo zákazníkovi
- dodržování postupů a pokynů stanovených dokumentací systému jakosti společnosti
- zapojení do procesů zlepšování formou předkládání námětů k zlepšení činnosti společnosti a jejich jednotlivých realizačních procesů
- dodržování všech postupů v rámci ekonomičnosti práce a úsporných opatření

**Praha, únor 2011**