

## Politika kvality a managementu služeb

Cílem společnosti O2 IT Services s.r.o. je poskytovat služby takovým způsobem, aby byly optimálně uspokojeny potřeby a požadavky zákazníků zejména na jejich kvalitu a rozsah. Tyto požadavky chce společnost naplňovat s maximálním využitím znalostí a zkušeností svých zaměstnanců a zkušeností svých zákazníků. O2 IT Services s.r.o. chce být moderní organizací s pevným postavením na trhu. V této souvislosti společnost vyhlašuje následující principy v oblasti managementu kvality a managementu služeb:

1. Neustálým zlepšováním poskytovaných služeb a jejich rozšiřováním zvyšovat spokojenost zákazníků a vytvářet příznivou image společnosti. Plnění požadavků klientů je základním cílem společnosti.
2. Poskytovat služby klientům v nejvyšší možné kvalitě.
3. Plněním současných a budoucích potřeb a očekávání zákazníků udržet stávající zákazníky a dále jejich okruh rozšiřovat.
4. Poskytovat závazek plnit příslušné legislativní požadavky ve všech oblastech.
5. Pravidelně analyzovat a vyhodnocovat způsobilost dodavatelů a nastavením jasných pravidel při zachování dobrých vztahů zaručit spolehlivost a kvalitu dodávek.
6. Zaměřit se na zvyšování efektivnosti a účinnosti systému managementu kvality a systému managementu služeb, k tomu využívat moderní nástroje řízení, interní audity a uplatňovat preventivní opatření a opatření k nápravě.
7. Identifikovat procesy ve společnosti a vymezit jasné pravomoci a odpovědnosti za řízení procesů.
8. Přijímat a vyhodnocovat cíle kvality s cílem zlepšovat systém managementu a kvalitu poskytovaných služeb.
9. Nastavit jasná pravidla interní komunikace za účelem zvýšení efektivnosti jednotlivých procesů.
10. Cílevědomě zlepšovat vztahy a spolupráci se zákazníky a rozvíjet vzájemnou důvěru založenou na oboustranné informovanosti.
11. Zvyšovat kvalifikaci, odbornou způsobilost a angažovanost svých zaměstnanců pro zabezpečení požadované kvality poskytovaných služeb.
12. K naplňování této politiky kvality vhodnými motivačními nástroji stimulovat své zaměstnance, kteří jsou základním zdrojem pro plnění úkolů společnosti.

# O<sub>2</sub> IT Services

Tato politika kvality a managementu služeb je závazná pro všechny zaměstnance O2 IT Services s.r.o. a vyžaduje jejich podporu v zájmu stálého zvyšování kvality poskytovaných služeb. Vedení společnosti se zavazuje k naplňování politiky kvality a managementu služeb jako součásti filosofie společnosti směřující k neustálému zlepšování systému managementu a k trvalé orientaci na spokojenost svých zákazníků.

V Praze dne: 25.5.2018



.....  
RNDr. Ing. Zdeněk Kaplan, ředitel