

# POLITIKA KVALITETA

Predmet ove politike je definisanje opštih pravaca i principa aktivnosti u Sistemu za upravljanje kvalitetom (u daljem tekstu: *QMS*), prema zahtevima tekuće verzije standarda *ISO 9001* kako bi se u Telekomu Srbije:

- obezbedio kvalitet servisa, proizvoda i usluga u skladu sa zahtevima korisnika i primenljivih zakona, standarda i regulative
- obezbedilo povećanje zadovoljstva korisnika efektivnom primenom i stalnim poboljšavanjem sistema kvaliteta
- osigurao kontinuitet poslovanja i
- obezbedio okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva *QMS*.

Politika kvaliteta primenjuje se na sve poslovne procese Telekoma Srbije povezane sa servisima i informacijama u njihovom životnom ciklusu. Područje primene obuhvata one aktivnosti koje direktno utiču na dostupnost resursa, servisa ili informacija kao imovine Telekoma Srbije, kao i aktivnosti vezane za upravljanje rizicima po kvalitet, dostupnost servisa i bezbednost informacija.

Osnovna načela politike su:

- U okviru Telekoma Srbije uspostavljen je kontekst za upravljanje kvalitetom, servisima i bezbednošću informacija.
- Osnova i model za uspostavljanje, implementaciju, održavanje, kontrolu i unapređenje kvaliteta su servisno orjentisani proizvodi i usluge.
- Uspostavljeni *QMS* je usaglašen sa zakonskim, regulatornim i ugovornim zahtevima kao i očekivanjima zainteresovanih strana.
- Da bi se postigao visok kvalitet servisa i njihova pouzdanost:
  - blagovremeno i adekvatno se planiraju sve aktivnosti
  - koriste se resursi koji ispunjavaju zahteve standarda i dobre svetske prakse
  - sistematski se sprovode obuke i poboljšava znanje i veštine zaposlenih kako bi se postigla kompetentnost odgovora na zahteve tržišta
  - neprekidno se preispituje i unapređuje kvalitet procesa sa ciljem postizanja poslovne izvrsnosti
  - neprekidno se poboljšavaju performanse resursa kojima se obezbeđuju servisi i procesi i
  - biraju se pouzdani isporučiooci sa kojima se neprekidno unapređuju odnosi kako bi se postigao kontinuitet pružanja servisa i kvalitet rada.
- U fokusu *QMS*-a je poverenje i ugled kod korisnika, poslovnih partnera i ostalih zainteresovanih strana kao i zadovoljstvo korisnika servisa i bezbednost informacija koje se kreiraju, čuvaju, obrađuju i razmenjuju u Telekomu Srbije.
- U Telekomu Srbije je uspostavljena dobra interna i eksterna komunikacija u cilju prenošenja znanja, vrednosti i informacija.
- Za svaku promenu u procesima, tehnologijama i ljudskim resursima koja utiče na promenu konteksta *QMS*-a procenjuje se rizik po kvalitet i dostupnost servisa i bezbednost informacija.
- U procesu upravljanja rizicima donose se svesne odluke o prihvatanju, ograničenju, smanjenju ili prenošenju rizika. Smanjenjem rizika na prihvatljiv nivo stalno se unapređuje uspostavljeni kvalitet.