

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 Srbija:

- 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*-a.

Politika kvaliteta primenjuje se na sve poslovne procese Telekoma Srbija povezane sa servisima i informacijama u njihovom životnom ciklusu.

Osnovna načela politike su:

- U okviru Telekoma Srbija uspostavljen je kontekst za upravljanje kvalitetom, servisima, bezbednošću informacija i kontinuitetom poslovanja.
- Osnova i model za uspostavljanje, implementaciju, održavanje, kontrolu i unapređenje kvaliteta su servisno orjentisani proizvodi i usluge.
- Uspostavljeni *QMS* usaglašen je 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 obrađuju u Telekomu Srbija.
- U Telekomu Srbija 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 odluke o svesnom prihvatanju, ograničenju, smanjenju ili prenošenju rizika. Smanjenjem rizika na prihvatljiv nivo stalno se unapređuje uspostavljeni kvalitet.
- Sistem za upravljanje kvalitetom usklađuje se sa zahtevima standarda *ISO 9001*.