

## Извод из ПОЛИТИКЕ КВАЛИТЕТА

Предмет ове политике је дефинисање општих праваца и принципа активности у Систему за управљање квалитетом (у даљем тексту: *QMS*) успостављеног према захтевима текуће верзије стандарда *ISO 9001* како би се у Телекому Србија:

- обезбедио квалитет сервиса и производа у складу са захтевима корисника и применљивих закона, стандарда и регулативе,
- обезбедило повећање задовољства корисника ефективном применом и сталним побољшавањем система квалитета,
- осигурао континуитет пословања и
- обезбедио оквир за успостављање и преиспитивање циљева *QMS*.

Политика квалитета примењује се на све пословне процесе Телекома Србија повезане са сервисима и информацијама у њиховом животном циклусу. Подручје примене обухвата оне активности и ресурсе који директно утичу на функционисање сервиса, као и активности везане за управљање ризицима по квалитет, доступност сервиса и безбедност информација.

Основна начела политике:

- Систем за управљање квалитетом саставни је део Интегрисаног система управљања успостављеног у Телекому Србија и усклађује се редовно са захтевима текуће верзије стандарда *ISO 9001* и других стандарда имплементираних у Телекому Србија.
- Основа и модел за успостављање, имплементацију, одржавање, контролу и унапређење квалитета су сервисно оријентисани производи и услуге.
- У фокусу *QMS*-а је континуирано повећање задовољства корисника квалитетом испоручених сервиса и производа, угледа и поверења у односима са пословним партнерима и другим заинтересованим странама, уз очување и унапређивање поузданости и интегритета обрађиваних информација.
- Успостављени *QMS* усаглашен је са законским, регулаторним и уговорним захтевима као и очекивањима заинтересованих страна.
- Да би се постигао висок квалитет сервиса и њихова поузданост:
  - благовремено и адекватно се планирају све активности
  - користе се ресурси који испуњавају захтеве стандарда и добре светске праксе
  - спроводе се обуке и побољшава знање и вештине запослених како би се постигла компетентност одговора на захтеве тржишта
  - непрекидно се преиспитује и унапређује квалитет процеса са циљем постизања пословне изврсности
  - непрекидно се побољшавају перформансе ресурса којима се обезбеђују сервис и процеси
  - бирају се поуздани испоручиоци са којима се непрекидно унапређују односи како би се постигао континуитет пружања сервиса и квалитет рада.
- У Телекому Србија се одржава добра интерна и екстерна комуникација у циљу преношења знања, вредности и информација.
- За сваку промену у процесима, технологијама и људским ресурсима која утиче на промену контекста *QMS*-а процењује се ризик по квалитет и доступност сервиса и безбедност информација.
- У процесу управљања ризицима доносе се свесне одлуке о прихватању, избегавању, смањењу или трансферу ризика. Смањењем ризика на прихватљив ниво стално се унапређује успостављени квалитет.