

## **POLITIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM, KORISNIČKIM ISKUSTVOM I REKLAMACIJAMA, OKOLIŠEM, ZDRAVLJEM I SIGURNOŠĆU NA RADU TE ENERGIJOM**

Cilj Društva je poslovati u skladu s pravilima struke i svjetski priznatim standardima, te za sebe i ostala društva iz Grupe KONČAR čije usluge organizacija koristi, osigurati i sačuvati odgovarajuće mjesto na svjetskim tržištima.

U smislu kriterija za kvalitetu, Društvu je na prvom mjestu zadovoljstvo korisnika usluga i proizvoda. Strategija upravljanja korisničkim iskustvom očitava se u opredijeljenosti Uprave društva prema zadavanju ciljeva i uspostavi cjelovitog sustava identifikacije, praćenja i mjerenja kvalitativnih i kvantitativnih indikatora u ispunjavanju zahtjeva korisnika vezanim uz pružanje usluga podrške.

Organizacija kontinuirano osigurava visoku razinu pružanja usluge korisničkog kontakt centra (CCC) osiguravanjem kompetentnih kontakt osoba u rješavanju korisničkih zahtjeva te praćenjem razine zadovoljstva korisnika, zadovoljstva i angažiranosti zaposlenika, točnosti unosa podataka pri zaprimanju zahtjeva od strane korisnika, prosječnog vremena rješavanja zahtjeva i pravovremenosti u kontaktiranju korisnika i rješavanju zahtjeva kako bi razina zadovoljstva korisnika ostala na visokoj razini.

U slučaju reklamacija Društvo će uzeti u obzir identificiranje svih primjenjivih zakonskih, ugovornih i ostalih obvezujućih propisa. Razmotrit će se financijski, operativni i organizacijski zahtjevi vezani za rješavanje reklamacija. Kroz rješavanje reklamacija sagledat će se mogućnosti budućeg doprinosa poboljšanja usluge i proizvoda kupcima i drugim zainteresiranim stranama.

Savladavanje novih znanja je smjer koji Društvu omogućuje poslove obavlja na visokoj profesionalnoj razini te je ono posvećeno trajnim školovanjima i unaprjeđenju znanja zaposlenika.

U aspektima utjecaja na okoliš, Društvo je svjesno svoje odgovornosti, te posvećeno kontinuiranom unaprjeđenju svog rada u smislu minimiziranja njegovog učinka na okoliš. U svrhu zaštite okoliša Društvo poštuje sve primjenjive zakonske i druge obvezujuće propise te radi na prevenciji onečišćenja okoliša.

Briga za upravljanje sigurnošću na radu i zaštitom zdravlja zaposlenika je trajna obveza Društva pri čemu ono djeluje sukladno pozitivnim nacionalnim propisima te propisima i obvezama koje proizlaze iz poslovanja na međunarodnom tržištu.

Kontinuirano poboljšanje i sprječavanje incidentnih događaja provodi se kroz adekvatnu kontrolu potencijalnih sigurnosnih i zdravstvenih ugroza zaposlenika pri čemu je imperativ aktivno pružanje relevantnih informacija te kontinuirana obuka zaposlenika.

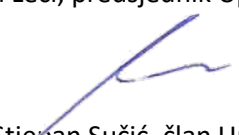
Društvo će racionalizirati upotrebu energije u svom radu te težiti njenoj redukciji projektnim aktivnostima i poticanjem svjesnosti zaposlenika o važnosti energije i njihovog utjecaja na samu potrošnju. U ciljevima je korištenje „zelene“ električne energije kroz ugovore s operaterima te upotreba električne energije iz vlastitih obnovljivih izvora. Pri nabavi nove energetske opreme u obzir se uzima i faktor energetske efikasnosti opreme. Društvo poštuje sve primjenjive zakonske i druge obvezujuće propise iz domene energije te stvara poveznicu s utjecajem na okoliš u domeni smanjenja emisija CO2 u zrak.

Naši osnovni ciljevi su:

- Podizanje zadovoljstva korisnika usluga i proizvoda te definiranje proizvoda u skladu s prepoznatim korisničkim i regulatornim zahtjevima
- Reakcija na rješavanje reklamacija u što kraćem mogućem roku, u svrhu informiranja zainteresiranih strana o započetim i realiziranim aktivnostima
- Kontinuirana edukacija zaposlenika
- Osiguravanje stalne dostupnosti korisnicima usluga i proizvoda te pružanje podrške u korištenju i poboljšanju isporučenih proizvoda, na zahtjev kupca, kroz cijeli životni ciklus proizvoda
- Osiguravanje kontrolirane i sigurne razmjene, dostupnosti i pohrane informacija
- Minimalizacija utjecaja na okoliš i sprječavanje incidentnih događaja
- Racionalno korištenje energije kroz projektne aktivnosti te podizanje svijesti zaposlenika i upotreba energetske efikasne opreme
- Sprječavanje negativnog djelovanja na sigurnost i zdravlje zaposlenika i svih osoba koje borave u prostorima Društva

U Zagrebu, 01.02.2023. godine.

Goran Leci, predsjednik Uprave



Stjepan Sučić, član Uprave

