

„Spokojenost zákazníků je vždy naším prvotním cílem“

Etický kodex naší společnosti

Etický kodex naší společnosti vymezuje základy etického chování a zásady jednání společnosti ve vztahu vůči obchodním partnerům, k externím spolupracovníkům a k zaměstnancům.

- Společnost se zavazuje podnikat dle nejvyšších standardů morálky a etiky přičemž se řídí zákonnými normami a předpisy platnými v zemi, kde podniká.
- Přání a požadavky zákazníků jsou plněny s nejlepším vědomím, ochotně se zásadami slušného chování a zajištěním profesionální úrovně.
- Zaměstnanci i mimo zaměstnání dbají na jak na dobré jméno společnosti, tak i na dobré jméno obchodních partnerů.
- Vedení společnosti reaguje aktivně na připomínky a podněty obchodních partnerů a zaměstnanců, které mají zvýšit kvalitu jakosti dodávaných materiálů či služeb společnosti nebo mohou jinak zlepšit obchodní kredit společnosti.
- Vedení společnosti se zabývá všemi podněty a informacemi v souvislosti s porušováním tohoto etického kodexu a v případě potřeby také zajišťují přijetí odpovídajících opatření.
- Zaměstnanci a externí spolupracovníci řádně a svědomitě plní jim svěřené úkoly, přitom plně využívají všech dostupných firemních prostředků s cílem plné spokojenosti zákazníka.
- Při jednání s klienty jsou zaměstnanci a externí spolupracovníci povinni řádně a svědomitě reprezentovat společnost, respektovat důvěrnost informací a zachovávat obchodní tajemství, nezneužívat neveřejné informace a respektovat právo třetích stran na svobodné vyjádření jejich názoru. Zakázku či úkol mohou odmítnout, pokud je v rozporu s principy Etického kodexu.
- Bez ohledu na pohlaví, národnost, věk a rasu je každý zaměstnanec a externí spolupracovník povinen dodržovat základní pravidla společenského chování a jejich práva i povinnosti jsou si ve firmě rovny.
- Společnost dbá na pozitivní pracovní prostředí a týmovou práci, podporuje zaměstnance v jejich profesní činnosti a privátním životě.

aktualizace dne 13.3.2012

„Spokojenost zákazníků je vždy naším prvotním cílem“

Politika kvality

Politika kvality je vytvořena vedením firmy za účelem stanovení základních pravidel orientovaných na spokojenost zákazníků, spokojenost našich zaměstnanců, dodavatelů a na dodržování stanoveného systému managementu kvality.

Plnění Politiky kvality je jedním ze strategických cílů firmy a její prosazování je závazné pro všechny pracovníky. Firma usiluje o získání přední pozice zejména na území České republiky a Slovenské republiky v oblasti dodávek žárovzdorných izolačních materiálů, těsnících šňůr, lepidel a dalších žárovzdorných výrobků.

Základní pravidla:

Orientace na zákazníka

- na spokojenosti našich zákazníků je založena prosperita naší firmy, proto každý náš zaměstnanec své pracovní činnosti vykonává s ohledem na skutečnost, že „spokojený zákazník je ten, který se vrací“
- vhodnou komunikací a osobními schůzkami navazujeme přátelské styky se zákazníky, za účelem neustálého zjišťování jejich potřeb a přání
- při obdržení případné reklamace či stížnosti, každý musí postupovat bezodkladně, ale co nejbezpečněji s vědomím, že špatně zvolený přístup může vést ke ztrátě důvěry zákazníků v nás

Orientace na spokojenost našich pracovníků

- vedení firmy vytváří takové pracovní podmínky, aby každý spolupracovník podílející se na zakázce našel uspokojení ve své práci
- každý spolupracovník si musí uvědomit, že přes veškerou snahu vedení může při své práci být spokojený pouze tehdy, přispívá-li k úspěchům firmy svým kvalitním výkonem, trvalou kázní a aktivitou

Orientace na dodržování stanoveného systému managementu kvality

- jakékoliv nápady, rady a informace zavést formou preventivního opatření do systému managementu kvality, za účelem neustálého zlepšování a zdokonalování prováděných činností
- pracovat co nejehospodárněji, nejkvalitněji a nejefektivněji, za účelem snižování nákladů
- dodržovat výše uvedená základní pravidla, včetně stanovených postupů

aktualizace dne 13.3.2012