

POLITIKA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I USLUGAMA

Micro-Link d.o.o. svojim klijentima želi pružiti najviši stupanj kvalitete implementacije cjelovitih komunikacijskih rješenja zasnovanih na naprednim tehnologijama i profesionalnim uslugama.

Zadovoljni klijenti su temelj uspješnog poslovanja Micro-Link-a, zbog čega je implementiran i kontinuirano se održava sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO/IEC 9001:2015 te sustav upravljanja uslugama prema normi ISO/IEC 20000-1:2018. Zadovoljenje zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom i uslugama predstavlja temelj svih aktivnosti unutar organizacije.

S ciljem ispunjenja potreba klijenata, partnera te ostalih zainteresiranih strana kao i kontinuiranog provođenja poboljšanja cjelokupnog sustava upravljanja kvalitetom i uslugama, Micro-Link se obvezuje osigurati resurse i slijediti navedena načela poslovanja:

1. Svi proizvodi i usluge isporučeni klijentima bit će u skladu sa sustavom upravljanja kvalitetom i uslugama.
2. Rješenja u ponudi tvrtke bit će kreirana i implementirana uz sustavan i profesionalan pristup, te kontinuirano unaprjeđenje i usvajanje novih tehnologija.
3. Svi procesi u tvrtki odvijat će se u okvirima važećih zakona primjenjivih na poslovanje tvrtke.
4. Primjenjivati i poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodne norme ISO 9001.
5. Primjenjivati i poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja uslugama temeljenog na zahtjevima međunarodne norme ISO 20000-1.
6. Zapošljavat ćemo i razvijati stručne, profesionalne i odgovorne zaposlenike koji imaju želju kontinuirano se obrazovati i usvajati nova znanja te razvijati, održavati i poboljšavati organizaciju te njegovati zajedništvo i timski rad.
7. Unutar organizacije gradit ćemo kulturu njegovanja visoke razine zadovoljstva klijenata, te poticati zaposlenike na ukazivanje mogućih promjena koje bi rezultirale kvalitetnijim rješenjima i efikasnijim procesima.
8. Gradit ćemo i održavati partnerske odnose s kvalitetnim i pouzdanim dobavljačima koji rezultiraju dugoročnom suradnjom.
9. Organizaciju i zaposlenike ćemo poticati na društveno odgovorno poslovanje - čuvanje resursa, okoliša i poštivanje ljudskih prava.
10. Uspostavljat ćemo i kontinuirano pratiti mjerljive, ambiciozne i ostvarive ciljeve tvrtke.
11. Sustavno ćemo mjeriti zadovoljstvo klijenata, te poticati kreiranje i upravljanje procesima koji doprinose rastu zadovoljstva klijenata.
12. Osigurat ćemo da je politika kvalitete i usluga prenesena svim zaposlenicima te poduzeti sve potrebne aktivnosti za njeno razumijevanje.

Politika sustava upravljanja kvalitetom i uslugama predstavlja temelj za uspostavljanje ciljeva te osnova upravljanja tvrtkom Micro-Link, s težnjom prema postizanju najviše razine poslovne izvrsnosti.

Ova Politika stupa na snagu s datumom donošenja i dostupna je svim zainteresiranim stranama na Internet stranicama Micro-Link-a.

14.04.2025.

MICRO-LINK d.o.o.
Ivana Janković Šafarić
Predsjednica Uprave