

### Politika kvality

Základem strategie společnosti ČSAD Uherské Hradiště a.s. je poskytovat vysoce kvalitní služby zákazníkům v oblastech

- silniční motorové dopravy nákladní,
- silniční motorové dopravy osobní,
- opravárenství,
- servisních služeb.

Chceme, aby jméno naší společnosti bylo vždy spojováno s vysokou kvalitou, spolehlivostí, komplexností a ochotou řešit iniciativně a s přehledem veškeré problémy poskytovaných služeb.

#### Motto

Na prvním místě je spokojený zákazník.

#### Realizace záměru společnosti ve vztahu k zákazníkům je založena na plnění následujících principů

Systematickým zjišťováním požadavků zákazníka a jejich promítáním do znaků kvality poskytovaných služeb prostřednictvím:

- a) průzkumu trhu,
- b) trvalými kontakty se stálými zákazníky v etapách objednávání služeb, realizace konkrétního obchodního případu, po ukončení obchodního případu.

Vstřícným přístupem k zákazníkům, vyjádřeným:

- a) konkrétním jednáním s každým, i pouze potenciálním zákazníkem,
- b) poskytováním kvalifikovaných a zasvěcených informací o všech aspektech požadované služby, zejména - předložením kompletní cenové nabídky, respektováním relevantních požadavků zákazníka, nabídkou na uspokojení i dalších potřeb zákazníka, které jsou v komplexní nabídce našich služeb.

Dodržováním dohodnutých termínů realizace služby ve vzorné kvalitě tím, že:

- a) stanovené dodací termíny a požadovanou kvalitu garantujeme,
- b) při vzniku neshody vždy neprodleně oslovujeme zákazníka a projednáváme s ním další postup.

#### Realizace záměru společnosti ve vztahu k vlastním zaměstnancům je založena na plnění následujících principů

Vlastní zaměstnance získáváme a systematicky vedeme k osvojení zásad firemní kultury, jejímiž pilíři jsou spokojenost zákazníků, spokojenost akcionářů a zaměstnanců, tvorba zisku.

Od všech zaměstnanců očekáváme:

- a) vzorný vztah k zákazníkům,
- b) loajalitu k vlastní firmě,
- c) profesní odbornost,
- d) ochotu ke spolupráci,
- e) udržování dobrých vztahů na pracovišti,
- f) vzornou reprezentaci firmy u zákazníka (kvalitou práce i vystupováním),
- g) dodržování podnikových i legislativních norem.

Naše služby poskytujeme prostřednictvím zkušených, plně kvalifikovaných a soustavně vzdělávaných zaměstnanců.

Podporujeme a podněcujeme individuální uplatnění každého zaměstnance, stejně tak jako vědomí závažnosti a důležitosti jejich činností a toho, jak přispívají k dosažení cílů kvality.

**Realizace záměru společnosti ve vztahu ke kvalitě služby orientované na kvalitu procesů je založena na plnění následujících principů**

Požadovaná kvalita výsledné služby je podmíněna kvalitou všech dílčích procesů služby.

Podmínky zajištění kvality procesu:

- a) jednoznačné definování znaků kvality a písemné dokumentování naplánovaného průběhu procesu, zabezpečujícího požadovanou úroveň kvality,
- b) organizační, personální a zdrojové zabezpečení optimálního průběhu procesu,
- c) kvalitní provedení všech postupných kroků procesu v souladu se zpracovanými plány kvality,
- d) důsledná kontrola výsledků prováděných činností,
- e) pravidelné vyhodnocování záznamů o kvalitě a přijímání nápravných opatření při zjištěných neshodách a pro další zkvalitňování poskytovaných služeb.

**Realizace záměru společnosti ve vztahu ke kvalitě služeb z pohledu kvality nákupu je založena na plnění následujících principů**

Na úroveň kvality externích dodávek služeb jsou kladena stejná měřítká hodnocení jako na kvalitu vlastních produktů.

Pro ověřování úrovně kvality dodávek jsou zpracovány písemné postupy ve vybudovaném systému managementu kvality.

Naším cílem je vytvoření takového okruhu dodavatelů externích služeb, který svými

parametry zabezpečuje dodržování požadované kvality i u našich výstupních produktů.

**Realizace záměru společnosti ve vztahu k plánování kvality je založena na plnění následujících principů**

Vedení akciové společnosti zpracovává každoročně jako součást plánovacího procesu konkrétní plán kvality na každý kalendářní rok s cílem neustále zvyšovat efektivnost systému managementu kvality.

Stanovená politika kvality je závazná pro všechny zaměstnance společnosti.

V Uherském Hradišti, 1. srpna 2009

Ing. Radislav Kusák v.r.  
generální ředitel