



# POLITIKA JAKOSTI

## Spokojenost zákazníků je měřítkem naší úspěšnosti

TATRA, a. s., je významným výrobcem těžkých nákladních automobilů s již více než stopadesátiletou historií, její značka je dlouhodobě spojována s tradicí, spolehlivostí a kvalitou. Za svou základní povinnost společnost považuje dodávat na trh výrobky bezpečné, spolehlivé a plnící závazné technické a legislativní předpisy. Jakost je základním předpokladem pro naplnění cílů, základních hodnot a rozvojových zájmů společnosti. Součástí podnikatelské strategie, aktivit a plánů je rovněž systematická péče o životní prostředí, střednědobým cílem společnosti je zavedení a uplatňování systému environmentálního managementu. Z dlouhodobého hlediska se hlásíme k vizi uspokojovat v maximální možné míře potřeby a očekávání všech zainteresovaných stran, tj. našich zákazníků, akcionářů, zaměstnanců, dodavatelů a společnosti, a ve svém odvětví podnikání být nejlepší ve vytváření hodnot pro zákazníky a akcionáře. Pro naplňování této vize uplatňujeme následující záměry a principy:

### Ve vztahu k zákazníkům:

- poskytovat výrobky, které svým technickým řešením, kvalitou, spolehlivostí, vysokým standardem poskytovaných služeb i nabízeným sortimentem budou plnit jejich očekávání, a zajišťovat jejich dodání ve sjednaném termínu;
- věnovat mimořádné úsilí uspokojování jejich požadavků na speciální provedení vozidel civilních i vojenských, využívaných pro potřeby zajištění obrany, zejména pak ve vztahu k Armádě ČR a spojeneckým armádám NATO;
- zajistit vysokou úroveň a dostupnost poprodejních služeb;
- udržovat kvalitní partnerské vztahy a podporovat vzájemnou důvěru, jejímž výsledkem bude vždy maximální spokojenost obchodního partnera.

### Ve vztahu k akcionářům:

- zabezpečit dlouhodobý růst, založený na rozšiřování okruhu zákazníků, včetně získávání kontaktů v nových teritoriích;
- zajistit dlouhodobou prosperitu efektivním hospodařením s finančními zdroji nutnými pro provoz firmy;
- zvyšovat návratnost investovaného kapitálu;
- vytvářet podmínky pro optimalizaci všech nákladů, včetně nákladů na nejakostní výrobu;
- vést zaměstnance k maximální hospodárnosti se svěřenými prostředky a majetkem.

### Ve vztahu k zaměstnancům:

- vytvářet příznivé a motivující prostředí, podporovat kreativitu a podnikavost každého zaměstnance v procesu neustálého zlepšování a ve vyhledávání úsporných opatření;

- podporovat vzdělávání a vědomostní rozvoj každého zaměstnance;
- vytvářet kvalitní pracovní prostředí;
- vyžadovat zodpovědnost za dosažení stanovených pracovních záměrů a požadovaných výkonů, podporovanou objektivní a měřitelnou motivací;
- vychovávat zaměstnance k profesionálnímu chování.

### Ve vztahu k našim dodavatelům:

- preferovat konkurenceschopné dodavatele kvalitních výrobků, zaručující naše požadavky managementu jakosti;
- vytvářet neustálý objektivní tlak na cenu, kvalitu, termíny a servis pro zvyšování vlastní spolehlivosti;
- kultivovat partnerské vztahy na základě otevřené komunikace;
- zabezpečit rovné konkurenční prostředí pro stávající i potenciální dodavatele.

### Systém řízení společnosti:

- pro dosažení našich záměrů a cílů důsledně uplatňovat, neustále zlepšovat a zefektivňovat systém managementu jakosti jako nástroj pro řízení celé společnosti;
- trvale rozvíjet a zlepšovat kvalitu všech procesů a postupů v naší společnosti s cílem zajištění podnikatelské úspěšnosti.

### Závazek vedení společnosti:

- představenstvo a vedoucí zaměstnanci společnosti jsou při zlepšování systému jakosti příkladem všem zaměstnancům;

- mezi všemi spolupracovníky vytvářet vazby, které jsou založeny na etických principech, poctivosti, důvěře a spolupráci;
- pro efektivní fungování systému jakosti vytvářet a poskytovat přiměřené zdroje;
- vytvářet podmínky pro bezpečnou práci zaměstnanců;
- zvyšovat povědomí zaměstnanců o systému managementu jakosti, rozvíjet jejich znalosti a dovednosti potřebné pro zabezpečování jakosti formou školení a jiných aktivit vedoucích ke zvyšování kvalifikace i individuálních schopností.

### Od zaměstnanců vedení společnosti očekává:

- aktivní přístup v hledání a podávání námětů, které povedou k neustálému zlepšování jakosti výrobku, procesů a ostatních činností společnosti;
- aktivní znalost dokumentace systému jakosti, důsledné a přesné dodržování postupů stanovených touto dokumentací;
- vysokou odpovědnost za jakost vlastní práce spočívající v předcházení chybám a důslednou kontrolu výsledků své práce;
- týmovou práci a iniciativní spolupráci pro dosažení cílů společnosti.

Kopřivnice, září 2008

Ronald A. Adams

předseda představenstva a generální ředitel

Ing. Miroslav Křížek, CSc.

jednatel TATRA EXPORT s.r.o.

Kamil Žabenský

představitel vedení pro jakost