

## POLITIKA JAKOSTI

Cílem politiky jakosti společnosti FEIFER je trvale dodávat kvalitní výrobky a poskytovat kvalitní služby v oboru páskovacích a balicích strojů a zařízení pro manipulaci vybraných materiálů formou ucelených dodávek. K naplnění tohoto cíle ve společnosti FEIFER jsou využívány tyto hlavní oblasti:

### 1. Orientace na zákazníka

S vědomím toho, že úspěchy společnosti FEIFER jsou přímo úměrné spokojenosti zákazníků a pouze spokojení zákazníci se znovu vrátí, stanovilo vedení společnosti FEIFER ve vztahu k zákazníkům tyto základní principy:

- Pozorně naslouchat požadavkům zákazníka, slibovat pouze „reálně splnitelné“ a snažit se o navázání přátelské atmosféry mezi zákazníkem a pracovníkem společnosti FEIFER.
- Plnit oprávněné požadavky zákazníků, nejméně v míře jejich očekávání, a to zejména poskytováním kvalitních a rychlých dodávek zboží a poskytováním profesionálního servisu.
- Vstřícným způsobem řešit případné potíže zákazníků, souvisejících s dodaným zbožím, či službou.
- Nabízet a upozorňovat na doplňkové zboží a služby, které zvyšují komfort spokojenosti zákazníka.
- Respektovat při své činnosti oprávněné zájmy zainteresovaných stran včetně veřejného sektoru.

### 2. Orientace na zaměstnance.

Dobré jméno společnosti FEIFER je významnou hodnotou a proto musí být vědomě chráněno, přičemž nositeli kvality služeb a dobrého jména jsou přímo či nepřímo všichni pracovníci společnosti FEIFER. Z tohoto důvodu stanovilo vedení společnosti následující principy:

- Podporovat profesní růst a rozvíjet individuální schopnosti každého pracovníka k jeho optimálnímu uplatnění.
- Zajišťovat a dbát na dobrou úroveň pracovního prostředí včetně potřebné vybavenosti pracovníků osobními a pracovními prostředky.
- Uplatňovat princip, že zákazníkem je i kolega, kterému předáváme výsledek své práce.

### 3. Orientace na dodavatele


Naším cílem je zajistit trvale se zlepšující jakost našich výrobků a služeb. Proto navazujeme partnerské vztahy s takovými dodavateli a partnery, kteří splňují přísná kritéria pro nakupované materiály a zařízení, používané při naší činnosti.

### 4. Trvalé zlepšování

Nikdo není dokonalý a vždy je co zlepšovat. Z tohoto důvodu:

- Monitorujeme a sledujeme výsledky své práce, v dostupné míře ji porovnáváme s prací konkurence.
- Učíme se z vlastních chyb, pokud již chyba nastane, zabráníme jejímu opakování.
- Hledáme prostor ke zvýšení efektivity probíhajících procesů a to zejména využitím progresivních technologií s cílem maximálního zhodnocení majetku společnosti FEIFER.

ŘÍZENÝ VÝTISK



Ing. Pavel Feifer, dipl. ek  
ředitel společnosti