

# „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 13.3.2018

# „Spokojenost zákazníků je vždy naším prvotním cílem“

## Politika kvality

Politika kvality je vytvořena vedením společnosti InHeat spol. s r.o. Teplice za účelem stanovení základních pravidel orientovaných na spokojenost zákazníků, spokojenost zaměstnanců, dodavatelů a na dodržování stanoveného systému managementu kvality.

Plnění Politiky kvality je jedním ze strategických dokumentů společnosti a její prosazování je závazné pro všechny zaměstnance. Společnost usiluje o získání přední pozice zejména na území České republiky a v zahraničí, kam dodává žárovzdorné izolační materiály, těsnicí šňůry, lepidla a další žárovzdorné výrobky.

Při realizaci zakázek bude společnost zvažovat všechna potenciální rizika, možné příležitosti a požadavky všech zainteresovaných stran.

Záměrem společnosti je neustále zlepšovat systém řízení kvality v souladu s ČSN EN ISO 9001:2016.

### Základní pravidla:

#### **Orientace na zákazníka**

- na spokojenosti našich zákazníků je založena prosperita naší firmy, proto každý 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 společnosti vytváří takové pracovní podmínky, aby každý zaměstnanec podílející se na zakázce našel uspokojení ve své práci
- každý zaměstnanec si musí uvědomit, že přes veškerou snahu vedení společnosti 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 budou po jejich analýze zavedené formou preventivního opatření do systému managementu kvality, za účelem neustálého zlepšování a zdokonalování prováděných činností
- každý musí pracovat co nejehospodárněji, nejkvalitněji a nejefektivněji, za účelem snižování nákladů
- každý musí dodržovat výše uvedená základní pravidla, včetně stanovených postupů

aktualizace dne 13.3.2018