

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

Politika integrovaného systému řízení

(Politika sdružuje požadavky mezinárodních standardů ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, OHSAS 18001, WHA a EFQM Modelu Excelence)

Zaměření na zákazníka

Nejdůležitější podmínkou trvalého úspěchu našeho podnikání je spokojenost a věrnost našich současných i potenciálních zákazníků. Pozorně nasloucháme jejich potřebám a očekáváním, snažíme se jim porozumět a vyjít vstříc, cítíme k nim odpovědnost a snažíme se je překvapit novými, zajímavými a praktickými nápady. Naše produkty pro ně jsou vybírány tak, aby neměly negativní vliv na jejich zdraví a zároveň byly šetrné k životnímu prostředí. Zajišťujeme bezpečnost informací tak, abychom poskytli jistotu všem našim zákazníkům a posílili jejich důvěru v naši společnost.

Orientace na výsledky

Vytváříme prostředí pro krátkodobé a dlouhodobé stanovování, uplatňování a přezkoumávání svých politik, strategií a cílů tak, aby z toho měli prospěch zákazníci, vlastníci, zaměstnanci i ostatní zainteresované strany. Aktivně předvídáme potřeby a očekávání všech zainteresovaných stran. Při návrhu, vývoji a při implementaci produktů do provozu dbáme na upřednostnění takových technických řešení, která mají příznivý vliv na bezpečnost a zdraví uživatelů i jiných osob a na životní prostředí. Zajišťujeme efektivní ochranu a bezpečnost informací na potřebné úrovni z hlediska zachování jejich důvěrnosti, integrity a dostupnosti.

Vedení a stálost záměrů a cílů

Management společnosti podporuje a motivuje ostatní zaměstnance ke zvyšování kvality poskytovaných produktů, zajištění bezpečnosti informací nad rámec požadavků platné legislativy, zdokonalování systému ochrany životního prostředí, vytváření bezpečného, zdravého a zdraví neohrožujícího prostředí. Na základě důsledného zvážení všech dostupných informací a zkušeností iniciuje změny v činnostech, procesech a vztazích se všemi zainteresovanými stranami s cílem dlouhodobě naplňovat deklarovanou vizi a strategii společnosti.

Řízení na základě procesů a faktů

Klíč k trvalé prosperitě, konkurenceschopnosti a zvyšování hodnoty společnosti vidíme v efektivním řízení a neustálém zlepšování našich procesů. Jejich systematickým monitorováním, vyhodnocováním a optimalizací zajišťujeme jejich stabilně vysokou kvalitu, na kterou se naši zákazníci a partneři mohou vždy a všude spolehnout. Naše procesy řídíme tak, aby byla zajištěna kontinuita s platnou legislativou České republiky i Evropské unie, mezinárodními smlouvami a jinými požadavky na životní prostředí, bezpečnost a ochranu zdraví a bezpečnost informací. V oblastech podrobně legislativně neupravených pak na základě odborného posouzení a následného vyhodnocení usilujeme o dosažení nejvyšších standardů v souladu se zkušenostmi a principy z nejlepší známé praxe.

Rozvoj zaměstnanců a jejich angažovanost

Podporujeme atmosféru otevřené komunikace, sdílíme své znalosti a zkušenosti, neustále rozvíjíme svůj tvůrčí osobní i profesionální potenciál, konzultujeme možná rizika a motivujeme se navzájem. Jsme hrdí na svoji práci a aktivně usilujeme o nejvyšší možnou míru spokojenosti našich zákazníků. Vzděláváním systematicky zvyšujeme povědomí našich zaměstnanců o problematice životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, kvalitě našich produktů i informační bezpečnosti, aby si uvědomovali důsledky a dopady činnosti společnosti na tyto oblasti a byli schopni účinné prevence. Poskytujeme jim informace o naplňování našich politik a cílů.

Neustálé učení se, inovace a zlepšování

Stále hledáme nové možnosti pro zlepšování a pružně je promítáme do našich produktů, čímž zvyšujeme jejich hodnotu. Naším zákazníkům přinášíme technické novinky a složité technologie ve srozumitelné a snadno použitelné podobě pro usnadnění a zkvalitnění jejich života. Neustále monitorujeme a analyzujeme provoz našich telekomunikačních sítí a všech činností s cílem stanovit reálná opatření vedoucí k zlepšování naší společnosti v oblastech kvality našich produktů, životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví, a bezpečnosti informací.

Rozvoj partnerství

Respektujeme zájmy vlastníků, dodavatelů i našich partnerů. Budujeme dlouhodobé vztahy založené na vzájemné důvěře, otevřenosti, respektu a solidaritě. Způsoblost našich současných i potenciálních partnerů posuzujeme a spolupráci řídíme i s ohledem na jejich přístup k životnímu prostředí, kvalitě, bezpečnosti a ochraně zdraví a bezpečnosti informací. Jasně stanovujeme pro partnery naše požadavky na kvalitu produktů, ochranu životního prostředí, bezpečnost a ochranu zdraví a bezpečnost informací. Naše partnery systematicky informujeme o těchto požadavcích a monitorujeme jejich naplňování. Podporujeme otevřenou komunikaci a výměnu informací s našimi partnery ve všech oblastech našich činností.

Společenská odpovědnost organizace

Aktivně přijímáme, uplatňujeme a rozvíjíme koncept společenské odpovědnosti a etiky podnikání s cílem zvyšovat kvalitu života jednotlivců, místních komunit i společnosti jako celku. Usilujeme o minimalizaci jakýchkoli záporných vlivů na životní prostředí a na bezpečnost a ochranu zdraví. Veškeré informace o našem přístupu k ochraně životního prostředí, zdraví a bezpečnosti při práci jsou veřejně dostupné. Garantujeme ochranu a bezpečnost všech informací o našich zákaznících, zaměstnancích a partnerech. Podporujeme otevřenou výměnu informací a dialog se zákazníky, zaměstnanci, dodavateli, orgány státní správy a samosprávy, ekologickými organizacemi a dalšími zainteresovanými stranami. Spolupracujeme s národními i mezinárodními organizacemi a vzájemně sdílíme zkušenosti při uplatňování a zlepšování funkce našeho integrovaného systému managementu. Chráníme zdraví svých zaměstnanců i ostatních osob. Vyžadujeme od všech zaměstnanců osobní odpovědnost k ochraně zdraví svého, kolegů, našich zákazníků i jiných osob a k ochraně veškerých informací o nich. Naši zaměstnanci spolupracují při vyhledávání a prevenci rizik při bezpečnosti práce a ochraně zdraví a bezpečnosti informací.

V Praze, dne 15.1.2007



David Vandrovec
Koordinátor IMS



Jaime Smith Bastera
Generální ředitel, předseda představenstva