

Politika kvaliteta je sastavni i nedjeljivi dio poslovne politike firme, a zasniva se na neprekidnom poboljšanju kvaliteta poslovanja. Direktor i njegovi saradnici su u obavezi prema kvalitetu i njegovom stalnom poboljšanju u svim područjima preduzeća. Radeći kao tim, uz uključivanje svih zaposlenih kroz proces stalnog poboljšanja kvaliteta, osiguravaju se preduslovi za ispunjenje ciljeva kvaliteta, efektivnost i **zadovoljstvo kupca**.

### **CILJ POLITIKE KVALITETA HIFA D.O.O TEŠANJ:**

- Staviti kupca na prvo mjesto kroz izgradnju otvorene saradnje koja podrazumjeva prihvatanje svih sugestija i pronalazak načina da rješenje eventualnih problema na obostrano zadovoljstvo, kao i blagovremeno informisanje o svim promjenama,
- Postignuti visok nivo kulture i obrazovanja uposlenih i pružanjem usluge kupcima obezbjediti njihovo kontinuirano zadovoljstvo,
- Obezbjediti proizvode tj. naftne derivate od rafinerija koji su najviših svjetskih kvaliteta i koji zadovoljavaju najstrožije kriterije, čime bi otklonili sve sumnje kod kupaca o kvalitetu,
- Postići racionalnost u poslovanju tj. stvoriti optimalnost troškova, ali sa obezbjeđenjem maksimalnih mogućih rezultata,
- Sve dobavljače posmatrati i poštovati kao i kupce, nastojeći da saradnju postavljamo na ravnopravnoj osnovi,
- Stalno provjeravanje sistema kvaliteta i njegovo poboljšanje.
- Putem ulaganja želimo postići visoku sigurnost za uposlenike te veći nivo zaštite okoliša
- Radeći planove i programe povezane sa područjem odgovornog menadžmenata želimo da pokažemo da smo firma koja radi na principu strategijskih planova za razvoj firme.
- Ne zanemarujemo i učešće u široj društvenoj zajednici: učešće u uređenju grada, pomoć raznim udrugama, pomoć pri organizovanju kulturno-sportskih događaja, stipendiranju naprednih učenika, pomoć socijalnim udrugama... i tako dokažemo da smo društveno odgovorna firma.

Navedeni ciljevi kvaliteta predstavljaju podlogu za definisanje mjerljivih ciljeva kvaliteta i poslovanja i na osnovu čega svi vlasnici procesa i zaposleni definišu svoje ciljeve.